

Yksinäisten tavoittaminen sosiaalisen median avulla Kutsu-hankkeessa

Sonja Hakkarainen, Elina Tuimala

2018 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Yksinäisten tavoittaminen sosiaalisen
median avulla Kutsu-hankkeessa**

Sonja Hakkarainen, Elina Tuimala
Sosionomi
Opinnäytetyö
Huhtikuu, 2018

Sonja Hakkarainen, Elina Tuimala

Yksinäisten tavoittaminen sosiaalisen median avulla Kutsu-hankkeessa

Vuosi	2018	Sivumäärä	53
-------	------	-----------	----

Opinnäytetyön tavoitteena oli yksinäisten Espoolaisten tavoittaminen ja mukaan saaminen Kutsu-hankkeen mielenterveyttä tukeviin toimintoihin. Tavoittamisen tapana käytettiin sosiaalista mediaa ja Emyn Kutsu-hankkeen Facebook-sivuja. Opinnäytetyön työelämäkumppanina toimi Emy (=Espoon mielenterveysyhdistys). Opinnäytetyön tarkoituksena oli ottaa käyttöön sosiaalinen media yksinäisten tavoittamisen tapana sekä kehittää ja arvioida sosiaalisen median käyttömahdollisuuksia yksinäisten tavoittamisessa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli myös tutkia yksinäisten ihmisten mieltymyksiä palveluiden käytön suhteen sekä kartoittaa heidän aikaisempaa tietoaan Kutsu-hankkeesta.

Opinnäytetyön teoreettisena viitekehyksenä toimivat yksinäisyys, yksilön identiteetti ja osallisuus, verkkososiaalityö sekä kielen muotoilu asiakkaiden tavoittamiseksi. Opinnäytetyö on toiminnallinen, ja se toteutettiin tutkimuksellisenä kehittämistoimintana. Tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössä toimi mixed methods, eli siinä sekoittuivat laadulliset - että määrälliset tutkimusmenetelmät. Opinnäytetyössä käytettiin laadullisia menetelmiä lähinnä toiminnan havainnoimisessa sosiaalisessa mediassa. Opinnäytetyöstä määrällisen siitä teki sen aiheiston keruutapa, joka tehtiin verkkokyselyiden avulla. Kyselyissä olivat valmiit vastausvaihtoehdot, mutta siinä käytettiin myös avoimia osioita, jotta tutkittavasta asiasta saatiin mahdollisimman tarkka kuva. Aineistoa analysoitiin taulukko-menetelmällä.

Opinnäytetyön tuotoksena oli Kutsu-hankkeen Facebook-sivujen julkaiseminen, ylläpitäminen ja kehittäminen. Tähän kuului monipuolinen toiminta sosiaalisessa mediassa, kuten muun muassa: verkostointi, tapahtumien-, ja päivitysten jakaminen, Kutsu-hankkeen toiminnan mainonta, sekä internet-kyselyiden luominen ja kohderyhmän kartoittaminen ja osallistaminen mukaan toimintaan. Kyselyiden vastaukset, sekä niiden perusteella tehdyt kehittämissuhteet annettiin työelämäkumppanin käyttöön. Arvioinnissa kiinnitettiin huomiota tavoitteiden onnistuvuuteen, sekä siihen onko kehittäminen saavuttanut tarkoituksensa. Opinnäytetyössä tuotettiin tietoa yksinäisten toivomista palveluista, joista oli merkittävää hyötyä työelämäkumppanille.

Asiasanat: Yksinäisyys, Osallisuus, Mielenterveys, Kutsu-hanke

Sonja Hakkarainen, Elina Tuimala

Reaching lonely people via social media in Kutsu project

Year	2018	Pages	53
------	------	-------	----

The purpose of this Bachelor's thesis was to reach and involve lonely people living in Espoo in Kutsu-project (a reach-out project) and its support measures through inviting participants via social media and the project's Facebook pages. The working life partner for the thesis was Emy (Espoon mielenterveysyhdistys/Espoo mental health association). The aim of the thesis was to introduce the use of social media as a means of reaching lonely people and to develop and assess the feasibility of social media in reaching lonely people. The aim was also to study lonely people's preferences in using services and to chart their previous knowledge of Kutsu project.

The theoretical framework of the thesis included loneliness, identity and participation, online social work and modifying linguistic expressions to reach clients. The thesis was functional and it was carried out as research based development project. The approach was mixed methods, combining qualitative and quantitative research methods. Qualitative methods were used when observing the feasibility of social media. Quantitative methods were used to gather data through online questionnaires. There were both multiple choice and open-ended questions in the questionnaires in order to gain an accurate understanding of the topic of the thesis. The data was analyzed and arranged in tabular form.

The output of the thesis project was the publication, maintenance and development of Kutsu project's Facebook pages. This included various activities in the social media e.g. networking, sharing events and updates, advertising Kutsu project's support measures, creating internet questionnaires and finding and participating target groups. The analysed responses to the questionnaires and conclusions based on them as well as the developmental suggestions were given to the use of the working life partner. In the evaluation the focus was on how the goals had been met and if the development had reached its purpose. The thesis provided information on what services lonely people wished for and this information was essential and useful to the working life partner.

Keywords: Loneliness, Participation, Mental Health, Kutsu project

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Opinnäytetyön lähtökohdat ja tarve	7
2.1	Espoon mielenterveysyhdistys	8
2.2	Kutsu-hanke	8
2.3	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet	9
3	Teoreettiset lähtökohdat	10
3.1	Yksinäisyys	10
3.2	Sosiaalisen median hyödyntäminen sosiaalipalveluissa	13
3.3	Yksilön identiteetti ja osallisuus	15
3.4	Kielen muoto asiakkaiden tavoittamisessa	17
4	Metodologiset asetelmat	18
4.1	Tutkimuksellinen kehittämistoiminta	19
4.2	Mixed methods	20
5	Kehittämishankkeen toteutus	21
5.1	SWOT-analyysi	23
5.2	Aineiston keruu	25
5.3	Aineiston analyysi	26
6	Tulosten yhteenveto	31
7	Arviointi	32
7.1	Työelämäkumppanin arviointi	34
8	Pohdinta	34
8.1	Kehittämis ehdotukset	36
8.2	Eettisyys	37
8.3	Luotettavuus	38
	Kuviot	43
	Liitteet	44

1 Johdanto

Jokainen tuntee joskus elämänsä aikana itsensä yksinäiseksi ja se on ihan normaalia, mutta pitkittyessään yksinäisyys on henkisesti erittäin raskasta ja ahdistavaa. Yksinäisyyttä koetaan kaikissa ikäryhmissä, taustasta tai sosiaalisesta statuksesta riippumatta. Yksinäisyys on yhteiskunnassamme edelleen laajeneva ilmiö ja sillä voi olla ihmisen toimintakykyyn ja elämäntyytyväisyyteen kokonaisvaltainen vaikutus. Silti julkisen palveluverkoston keinot yksinäisyyden lievittämiseen ovat vähäiset. Hyttinen (2017) kertoo, että yksinäisten aikuisten toive vuorovaikutussuhteidensa muutoksesta on määrittelevä tekijä yksinäisyyden ratkaisemiseksi. Viimeisen 10 vuoden aikana vuorovaikutussuhteiden ja yksinäisyyden tutkimuksen kysymyksenä on ollut se, miten yksinäisten vuorovaikutussuhteita voitaisiin helpottaa. Muutos pois yksinäisyydestä kohti vastavuoroisten vuorovaikutussuhteiden rakentumista tapahtuu harjoittamalla yksinäisten vuorovaikutustaitoja. (Hyttinen 2017; Canary, Cody & Manusov 2007, 452.) Hyttisenkin mainitsemista, aikuisten yksinäisten toiveista lähtöisin suunniteltu palvelu, voisi tulevaisuudessa saada aikaan paremman palveluverkoston tähänkin yhteiskuntamme toimintakykyä heikentävään tekijään, eli yksinäisyyteen. Opinnäytetyössä selvitetään näitä toiveita yksinäisyyden lievittämisen keinoista.

Opinnäytetyön lähtökohdat lähtivät Kutsu-hankkeen toiveesta ottaa sosiaalinen media käyttöön yksinäisten tavoittamisen tapana. Opinnäytetyön tarve lähti Kutsu-hankkeen tarpeista, sillä Kutsu-hankkeelle toivottiin lisää asiakkaita ja hankkeen näkyvyyden kasvua. Opinnäytetyön tehtävänä oli päivittää Kutsu-hankkeen Facebook-sivuja, sekä saada kohderyhmä osallistumaan Kutsu-hankkeen toimintaan. Opinnäytetyön tehtävänä oli myös kartoittaa, minkälaisia tukitoimia yksinäiset toivoisivat yksinäisyyden lievittämiseen sekä selvittää asiakkaiden kokemuksia Kutsu-hankkeesta. Uusitalon & Pöyhtärin (2017) mukaan Kutsu-hankkeen tavoitteena on kehittää uusi tavoittamisen tapa sosiaalisesti eristäytyneiden ihmisten kutsumiseksi mielenterveyttä tukeviin toimintoihin. Kutsu-hankkeen tavoitteena on 29-65-vuotiaiden espoolaisten sosiaalisesti eristäytyneiden ihmisten tavoittaminen, osallistaminen ja yksinäisyyden lievittäminen.

Opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisenä kehittämistoimintana. Kehittämistoiminnan tavoitteena oli kehittää Kutsu-hankkeen toimintaa Facebookissa, sekä antaa työelämäkumppanille apuvälineitä kehittääkseen Kutsu-hankkeen toimintoja entistä paremmiksi. Aineistoa kerättiin kahdella internet-kyselyllä. Kerätyn aineiston perusteella tehtiin kehittämis ehdotuksia Kutsu-hankkeen toiminnan kehittämiseksi.

Opinnäytetyön kohderyhmä oli 29-65 vuotiaat espoolaiset, joten ikähaarukka kattoi valtaosan työikäisistä ihmisistä. Opinnäytetyöntekijät kokivat, että on tärkeää kohdistaa tutkielma juuri

tähän ikäluokkaan, sillä se kattaa laajan osan ihmisen elämänkaaren tärkeitä vaiheita. Opin-
näytetyöntekijöiden idea lähti käyntiin henkilökohtaisesta kokemuksesta ja siitä havainnosta,
että aikuisten yksinäisyys onkin aika yleistä, eikä siihen ole kovinkaan paljon tilanteeseen aut-
tavia sosiaalityön palveluita. Sosiaalisessa mediassa on kuitenkin aktiivista vertaistukitoimin-
taa yksittäisten kansalaisten aloitteesta, mm. erilaisia ryhmiä perustettu Facebookissa. Aihe
oli mielenkiintoinen ja siitä on tehty vasta vähän tutkimuksia, sillä suurin osa yksinäisyystutki-
muksista koskevat lasten tai ikäihmisten yksinäisyyttä, eikä niinkään aikuisen valtaväestön.
Yksinäisyys on myös tutkimusten mukaan juurisyytä monelle muulle psyykkiselle tai sosiaali-
selle ongelmalle. Aikuisten toimintakyky on tärkeä turvata myös toimivan yhteiskunnan kesto-
kyvyn kannalta. Opinnäytetyöntekijöiden aikaisempaa tietolähteenä ja kokemuksena oli
myös se, että mielenterveysongelmat vievät yhä useampia aikuisia työkyvyttömyyseläkkeelle.

2 Opinnäytetyön lähtökohdat ja tarve

Kutsu-hankkeen tarkoituksena on löytää yksinäisiä ihmisiä palveluiden piiriin. Työelämäkump-
panin mukaan tarve löytää lisää asiakkaita Kutsu-hankkeen puitteissa palveluiden piiriin on
suuri, sillä vuonna 2017 ja 2018 hankkeen määrällisenä tavoitteena on 500 yhteydenottoa, 200
yksilökeskustelua ja 100 pienryhmällä tuettua asiakasta. (Uusitalo & Pöyhtäri 2017.) Kutsu-
hankkeen kohderyhmänä on laaja-alaisesti ajateltuna kaikki 29-65 vuotiaat espoolaiset, joi-
den elämänlaatua negatiivisesti kuormittaa yksinäisyys. Junntilan (2015) mukaan yksinäisyy-
den tunne johtuu omien toiveiden ja todellisen tilanteen ristiriidasta, eli siitä että haluaisi
enemmän kuin mitä tarjolla on. Jokainen meistä haluaisi kokea yhteenkuuluvuutta, tuntea it-
sensä hyväksytyksi ja saada mukavaa yhdessäoloa ja vuorovaikutusta muiden ihmisten kanssa,
mutta kaikki eivät sitä saa. Kutsu-hankkeen kohderyhmä pitää sisällään hyvinkin erilaisia ihmi-
siä, aina erilaisista elämäntilanteista, yhteiskuntaluokista ja terveydentiloista lähtien. Palve-
luun saattaa siis ajautua esimerkiksi ihminen, joka on muuttanut toiselta paikkakunnalta työn
perässä ja on havahtunut vasta muuton jälkeen siihen, ettei ympärillä olekaan riittävästi ka-
vereita tai ystäviä, joiden kanssa kokea merkityksellistä vuorovaikutusta. Henkilö kuitenkin
omaa normaalit vuorovaikutustaidot, mutta ei tiedä mistä uusia ystäviä voisi löytää. Tai sitten
palveluun hakeutuu esimerkiksi jotain psyykkistä- tai fyysistä sairautta sairastava henkilö,
joka on mahdollisesti koko elämänsä kärsinyt yksinäisyydestä ja jolle uusien ystävyys-suhteiden
luominen ja ylläpitäminen on aina ollut haasteellista. Myös erilaiset elämänvaiheet ystäväpo-
rukassa aiheuttaa yksinäisyyttä, esimerkiksi silloin kun osa kavereista perustaa perheitä ja
sinkkuna yksin elävä ystävä jääkin ulkopuoliseksi. Hankkeen kohderyhmä on siis hyvin laaja ja
sen rajaaminen voi olla liki mahdotonta, sillä yksinäisyys on subjektiivinen kokemus, jonka
haitta-aste on riippuvainen jokaisen kohdalla omasta kokemuksesta. Aikuisten yksinäisyyden
lievittämiseen ei ole tällä hetkellä valmiita toimintamalleja verkkososiaalityössä tai kunnalli-
sessa palveluverkostossa.

2.1 Espoon mielenterveysyhdistys

Espoon mielenterveysyhdistys EMY ry perustettiin vuonna 1985, kun joukko Jorvin sairaalan-työntekijöitä ja potilaita alkoivat miettiä, miten potilaat saisivat sosiaalista tukea sairaalajakson jälkeen. Vuonna 1993 yhdistys sai käyttöönsä Lilla Karyllin puutalon, mutta sitä ennen Emy:n jäsenet kokoontuivat seurakuntien tiloissa ja psykiatrian poliklinikoilla. 1990-luvulla Emy:n toiminta vakiintui erilaisilla kerho-, ryhmä- ja leiritoiminnoilla sekä arkipäivien talkootoiminnalla. Emy:n tarkoituksena on yhdistää ja aktivoida Espoossa ja sen lähialueilla asuvia psyykkisistä ongelmista kärsiviä henkilöitä. Sen tarkoituksena on myös tehdä ennalta ehkäisevää työtä mielenterveyden alueella sekä herättää ymmärrystä näistä ongelmista kärsiviä henkilöitä kohtaan. Emy:ssä on tarjolla erilaista vapaaehtoisuuteen ja vertaistukeen perustuvaa toimintaa mielenterveyskuntoutujille sekä muille kiinnostuneille. Emy järjestää monipuolisia ryhmätoimintoja ympäri Espoota. (Emy.fi)

2.2 Kutsu-hanke

Espoon mielenterveysyhdistys Emy ry on mielenterveyskuntoutujien etuja ajava järjestö, jonka tarkoituksena on yhdistää ja aktivoida Espoon ja lähikuntien alueen mielenterveysongelmia kokeneita ihmisiä. Emy tekee myös ennaltaehkäisevää työtä mielenterveyden alueella ja sillä on useita erilaisia toimintoja ja hankkeita tavoitteidensa saavuttamiseksi. (Emy.fi) Emy:n Kutsu-hankkeen tavoitteena on 29-65-vuotiaiden sosiaalisesti eristäytyneiden ihmisten tavoittaminen, osallistaminen ja yksinäisyyden lievittäminen. Kutsu-hanke lähti käyntiin vuonna 2016 ja se jatkuu vuoden 2018 loppuun asti. (Uusitalo & Pöyhtäri 2017.)

Kutsu-hanke on RAY:n rahoittama hanke, jonka tarkoituksena on Espoolaisten yksinäisten ihmisten tavoittaminen. Kutsu-hankkeen tavoitteena on kehittää uusi tavoittamisen tapa mielenterveys- ja/tai päihdeongelmaisten tai muuten sosiaalisesti eristäytyneiden ihmisten kutsu- miseksi mukaan mielenterveyttä tukeviin toimintoihin. Kutsu-hankkeen tarkoitus on Espoolaisten 29-65 vuotiaiden sosiaalisesti eristäytyneiden ihmisten yksinäisyyden lievittäminen. (Uusitalo & Pöyhtäri 2017.)

Hanke toteutetaan yhteistyössä Espoon Kaupungin, HUS:n, Espoossa toimivien mielenterveys- ja päihdealan järjestöjen sekä Espoon seurakuntien kanssa. Kutsu-hankkeen yhteistyön tarkoituksena on integroida järjestöjen toiminnat luontevaksi osaksi palvelutarpeenarvioinnin prosessia kaupungin eri palveluissa. Tavoitteena on, että Espoon Kaupungin työntekijät voivat suositella kohtaamilleen asiakkailleen asiakaslähtöisesti espoolaisten järjestöjen toimintoja. Hankkeen tavoitteena on vakiinnuttaa mielenterveys- ja päihdealan eri toimijoiden välinen asiakasohjaus Espoossa organisaatiolle sekä kehittää yhteistä jalkautuvaa työtä sektorirajoja ylittäen. (Uusitalo & Pöyhtäri 2017.)

Vuonna 2016 Kutsu-hankkeen tuloksena oli 300 yhteydenottoa, 80 yksilökeskusteluilla tai pienryhmätoiminnalla tuettua asiakasta. Vuotena 2016 pidettiin 11 ryhmää ja vuoden 2017 aikana pidetään 16 ryhmää. Joitakin ihmisiä on siis jo tavoitettu ja saatu lähtemään pois kotoa; on järjestetty yksilötapaamisia sekä ryhmätoimintoja, mutta hankkeen työntekijöiden mukaan niiden sitoutumisaste ei ollut kovin suuri. Laadullisina tuloksina osallistujien kokemaa yksinäisyyttä on vähentynyt, tavoitetut ihmiset ovat myös löytäneet itselleen uuden sosiaalisen yhteisön (Emy tai joku muu), johon kuulua. Osa ihmisistä on myös löytänyt yhteisöstä yksilöiden välisten kohtaamisten lisäksi ystäviä. Osallistujien häpeän tunteet sekä sosiaaliset pelot ovat vähentyneet, ja he ovat uskaltaneet lähteä kotoa hoitamaan erilaisia asioita ja mukaan erilaisiin ryhmiin ja retkille. Osallistujien tyytyväisyys elämään on lisääntynyt sekä he ovat saaneet kokemuksia toimivasta vertaistuesta. (Uusitalo & Pöyhtäri 2017.)

Kutsu-hankkeen tarkoitus ja tavoitteet ovat:

- Kehittää uusi tavoittamisen tapa mielenterveys- ja/tai päihdeongelmaisten tai muiden sosiaalisesti eristäytyneiden ihmisten kutsumiseksi mukaan mielenterveyttä tukeviin toimintoihin
- Espoolaisten 29-65-vuotiaiden sosiaalisesti eristäytyneiden ihmisten tavoittaminen, osallistaminen ja yksinäisyyden lievittäminen kaupungin eri palveluissa, sektorirajoja ylittäen
- Löytää yksinäisille espoolaisille syrjäytymistä ehkäiseviä palveluja

2.3 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoituksena oli yksinäisten espoolaisten tavoittaminen ja mukaan saaminen Kutsu-hankkeen mielenterveyttä tukeviin toimintoihin sosiaalista mediaa hyödyntäen. Sosiaalisen median käyttöä ei oltu vielä kokeiltu asiakkaiden tavoittamisessa Kutsu-hankkeen parissa, vaikka hankkeen julkaisemattomat Facebook-sivut olivat jo olemassa. Kutsu-hankkeen resurssit eivät olleet vielä riittäneet Facebook-sivun julkistamiseen ja ylläpitämiseen. Kutsu-hankkeen tarkoituksena oli lisätä yksinäisten ihmisten osallisuutta sekä ehkäistä yksinäisyydestä aiheutuvaa syrjäytymistä sekä palveluverkoston ulkopuolelle jäämistä. Opinnäytetyön tarve lähti Kutsu-hankkeen tarpeista; Kutsu-hankkeelle toivottiin lisää asiakkaita ja hankkeen näkyvyyden kasvua.

Opinnäytetyön tavoitteena on siis tavoittaa sosiaalisen median avulla yksinäisiä espoolaisia, sekä saada heidät osallistumaan Kutsu-hankkeen syrjäytymistä ehkäiseviin ja yksinäisyyttä lievittäviin toimintoihin. Opinnäytetyössä toteutettujen internet-kyselyiden avulla selvitettiin, minkälaisia tukitoimia asiakkaat toivoivat yksinäisyyden lievittämiseen sekä kartoitettiin asiakkaiden mielipiteitä siitä, onko Kutsu-hankkeen tarjoamat toiminnot olleet asiakkaiden mielestä hyödyllisiä. Kyselyiden pohjalta laadittiin kehittämissuhteita työelämäkumppanille.

Opinnäytetyön tekoa ohjasi tutkimustehtävän asettaminen, eli tutkia minkälaista apua yksinäiset itse toivoisivat yksinäisyyden lievittämiseen. Aihe oli varsin mielenkiintoinen ja työelämäkumppani pystyi hyödyntämään tietoa kehittämällä toimintojaan entistä paremmiksi. Tutkimustehtävä ohjasi mukavasti opinnäytetyön kulkua sekä aineiston keruuta. Tutkimustehtävän rajaaminen oli myös oleellista, jotta pystyttiin pitämään aihe mielenkiintoisena, mutta kuitenkin hallittavana.

Opinnäytetyön tavoitteet:

- Julkaista hankkeen Facebook-sivut ja päivittää niitä noin 3 kuukauden ajan yksinäisten espoolaisten tavoittamiseksi
- Saada kohderyhmä osallistumaan Kutsu-hankkeen toimintaan sosiaalista mediaa hyödyntäen
- Selvittää minkälaisia tukitoimia asiakkaat itse toivoisivat yksinäisyyden lievittämiseen
- Selvittää asiakkaiden kokemuksia Kutsu-hankkeesta

3 Teoreettiset lähtökohdat

Opinnäytetyön teoriataustana käsitellään yksinäisyyttä yhteiskunnallisena ilmiönä, yksinäisyyden haittavaikutuksia, aikaisempia tutkimuksia aiheesta sekä erilaisia ratkaisuja yksinäisyysongelmaan. Tärkeä osa opinnäytetyön teoriaa on myös verkossa tapahtuvan sosiaalityön aikaisempi tutkimus ja sosiaalisen median hyödyntäminen sosiaalityössä.

Yksinäisyyden ja syrjäytymisen vastavoimina ovat yksilön identiteetti ja osallisuuden kokemukset, joten niistä on myös oma kappaleensa teoriapohjana. Lopuksi vielä tärkeänä osana kohderyhmän tavoittamisen saavuttamiseksi perehdytään hieman kielen merkitykseen kommunikaatiossa, jolla voidaan vaikuttaa kohderyhmän kiinnostuksen herättämiseen Kutsu-hanketta kohtaan.

3.1 Yksinäisyys

Yksinäisyyttä on koulun pihalla seisominen koulukavereiden keskellä tuntien itsensä täysin ulkopuoliseksi, joukkoon kuulumattomaksi ja kelpaamattomaksi. Syrjimin ja leikeistä poisjättäminen voi alkaa jo lastentarhassa ja se voi jatkua läpi peruskoulun ja jopa aikuisuuteen ja vanhuuteen saakka. Pitkään jatkunut syrjimin tai kiusaaminen pahentaa yksinäisen itsetuntoa ja voi aiheuttaa pahimmillaan masennusta, mielenterveysongelmia ja muita terveyshaittoja. Pitkittyessään yksinäisyys voi siis myös johtaa sietämättömyyden kierteseen, jossa esim. masentunut ihminen ei jaksa hakeutua toisten ihmisten seuraan. Tästä seuraa yksinäisyyden tunteen vahvistuminen, joka taas syventää masennusta entisestään. Nevalainen (2009, 30)

asettaa yksinäisyyden syiksi arkuuden, vahvat asenteet, liian monta muuttoa elämässä, erilaisuuden, sairaudet, psyykkiset traumat, sattuman sekä ihmisen hyvät ominaisuudet esim. liiallinen rehellisyys tai sosiaalisuus tai kiltteys (Nevalainen 2009, 30).

Yksinäisyystutkija Juho Saaren (2016, 5) mukaan yksinäisyys heikentää suomalaisten terveyttä ja hyvinvointia enemmän kuin mikään muu tuntemamme yksittäinen tekijä. Se on yhteiskuntamme eriarvoisuuden muoto, joka estää satoja tuhansia suomalaisia elämästä arvokasta, omien prioriteettiensa mukaista elämää. Poliitikassa ja tutkimuksissa yksinäisyys jää monien muiden hyvinvointi- ja terveyseroja aiheuttavien tekijöiden varjoon. Keskeinen syy tähän on sen luonne jäsentymättömänä politiikka- ja tutkimuskenttänä. (Saari 2016, 5.)

Hyttinen (2017) taas on lähestynyt yksinäisyyttä puheviestinnän kautta, tutkimalla aikuisten vuorovaikutussuhteita. Aikuisuus on ihmisen elämäkaaren kannalta pitkä ajanjakso. Aikuisuuden vuorovaikutussuhteiden verkostojen voitaisiin ajatella olevan silloin laajimmillaan. Vuorovaikutussuhteet voivat olla ajanjaksoiltaan eri pituisia sekä niitä muuttuvat harrastusten, asuinympäristön, työyhteisön ja kiinnostuksen kohteiden mukaan. (Hyttinen 2017.)

Yksinäisyys johtaa palveluiden pariin hakeutumisena, ja se selittää samalla myös palveluiden ulkopuolelle jäämistä. Yksinäisyys aiheuttaa eriarvoistumista ja hyvinvointi- ja terveysvajeita, jotka puolestaan huonontavat yksilöiden toimintakykyä ja elämänmahdollisuuksia. Tutkijat ovat jo pitkään tiedostaneet, että ihmisten välisiä vuorovaikutuksia muokkaavat vahvasti statuserot, rakenteelliset jaot, kulttuuriset erot sekä yhteiskunnalliset hierarkiat. (Saari 2016, 10-11.)

Yksinäisyyden tutkimus ei ole vielä muodostanut yhtenäistä tutkimuskenttää, vaan aiheen tutkimus on hajaantunut eri tieteenaloille. Yksinäisyyden tutkijat ovat mm. hyvinvointi-, rakenne ja kulttuurisosiologeja, lääkäreitä, kasvatustieteilijöitä jne. Yksinäisyyden tutkimus on vakiintunut osa 2010-luvun tiedepoliittista virtausta ja se soveltuu teemana erilaisiin monitieteellisiin tutkimuksiin. (Saari 2016, 297-298.)

Aristoteles oli onnellisuustutkimuksen edellä kävijä. Hän tutki mm. biologiaa, sukupuolten ja vammaisten asemia, orjuutta sekä oman aikansa luokkarakennetta. Aristoteles esitti aikoinaan kysymyksen:

”Tarvitseeko onnellinen ystäviä vai ei? Kukaan ei haluaisi kaikkea hyvää, sillä ehdolla, että joutuisi olemaan yksin, sillä ihminen on poliittinen ja luonnostaan toisensa kanssa yhdessä elävä. Tämä koskee myös onnellista, sillä hänelle kuuluvat luonnostaan hyvät asiat, ja on selvää, että on parempi viettää päivänsä ystävien kuin hyvien vieraiden ja sattumanvaraisesti valikoituneiden ihmisten seurassa. Onnellinen siis tarvitsee ystäviä.” (Saari 2009, 37-41; Aristoteles 384 eaa. - 322 eaa.)

toteles 384 eaa. - 322 eaa.)

Onnellisuus liitetään siis ihmisten kokemaan hyvinvointiin, joka koostuu fyysisestä sekä sosiaalisesta hyvinvoinnista (Saari 2009, 43). Suomalaisten kokemaa yksinäisyyttä on tutkittu hyvinvointitutkimuksella, joka sijoittui 1990-luvun alusta 2010-luvun alkuun. Tutkimuksessa yhdistyy neljän eri tutkimuksen tulokset. Tutkimuksen perusteella Suomalaisten yksinäisyys on vähentynyt vuosien 1994-2013 aikana. (Saari 2016, 45-46; ELO/HYPA ja Finsex Barometri-tutkimus 2013) Sen mukaan yksinäisyyttä jatkuvasti kokevien osuus on laskenut neljästä kolmeen prosenttiin. Joskus yksinäisyyttä kokevien määrä on vähentynyt 28 prosentista 19 prosenttiin. Ei voida varmuudella tietää liittyykö yksinäisyyden vähentymiseen aineiston vääristymät ja ihmisten sopeutuminen. On mahdollista, että ihmiset ovat sopeutuneet sosiaalisten suhteiden vähenemiseen, koska heidän sosiaalisille suhteille asettamat odotukset ovat myös alentuneet. Yhtä mahdollista selitystä yksinäisyyden suhteelliselle vähenemiselle voidaan pitää ”onnellisuusmuuria.” Tämä tarkoittaa sitä, ettei suomalaiset kerro todellista hyvinvointiaan tutkimukselle, vaan kaunisteleivat omaa tilannettaan sosiaalisten odotuksen mukaisesti. On selvää, ettei yksinäisyys ole kasvanut räjähdysmäisesti, vaan se on pysynyt likimain samalla tasolla 1990-luvusta 2010-luvulle. Teknologisoituminen, urbanisaatio, markkinoiden leviäminen yhteiskunnassa sekä yhteiskunnan muutos yksilökeskeisyyteen ovat epäilemättä olleet osa suomalaisen yhteiskunnan kehitystä. (Saari 2016, 45-47.)

Yksinäisyyttä on myös selitetty itsepalveluyhteiskunnan käsitteellä, jonka mukaan vaurastumisen mukanaan tuomat kestokulutushyödykkeet yksityistävät kotitalouksien kulutusta, joka puolestaan vähentää kasvokkain tapahtuvaa sosiaalista vuorovaikutusta ja täten altistaa yksinäisyydelle. Hyvinvointivaltio on yksilöllistänyt ihmisten oikeuden ja velvollisuudet. Se on pakottanut ihmiset liialliseen yksilökeskeisyyteen, joka ei kannusta vastavuoroisuuteen tai sosiaalisiin suhteisiin. Yksinäisyydestä on tullut modernin hyvinvointiyhteiskunnan vakinainen piirre, joka voi lisääntyä yleistyessään. (Saari 2016, 40-41.)

Uusimpiin yksinäisyystutkimuksiin on yhdistetty teknologiavälitteinen näkökulma. Aiemmat tutkimukset pitivät totena, että yksinäisyys voi johtaa teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen suosimiseen. (Hyttinen 2017; Walther 2008.) Vaarana on pidetty sitä, että yksinäisille syntyy riippuvuus teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen sekä internetin käytölle. Toisaalta sosiaalisen media käytöllä on ollut positiivisia emotionaalisia vaikutuksia yksinäisyyteen. (Hyttinen 2017; Haferkamp & Eimler 2008.) Viimeisen kymmenen vuoden ajalta olevat tutkimukset aiheesta näyttävät pysyvän tässä näkemyksessä. Teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen vaikutuksista yksinäisyyteen on saatu positiivisia, negatiivisia sekä neutraaleja tuloksia. Teknologiavälitteisyyden ja kasvokkaisuuden sijaan merkityksellisempää näyttäisi olevan kuitenkin se, osallistuuko yksinäinen aktiivisesti vuorovaikutukseen ja muodostuuko hänelle sen kautta tärkeitä vuorovaikutussuhteita. (Hyttinen 2017.) Aikuisten yksinäisyyttä tutkittaessa on huomattu, että teknologiavälitteisyys on avannut uusia tapoja tutkia yksinäisten vuorovaikutusta ja viestintää. Yksinäisten vuorovaikutuksesta tarvitaan lisää tutkimustietoa, jotta voitaisiin

päästä lopputulokseen, siitä onko yksinäisillä jokin suhteen ylläpidon strategian puute keskeinen asia aikuisten yksinäisyyden muodostumisessa. (Hyttinen 2017; Henson, Canary ja Dybvig-Pawelkon 2004, 411.)

Yksinäisyyden seuraamuksista yleisimpiä ovat sosiaalinen ahdistuneisuus sekä masennus. Sosiaalisten tilanteiden pelko ja sosiaalinen ahdistuneisuus voivat myös johtaa yksinäisyyteen. Yksinäinen ihminen joutuu kierteeseen, jossa voimakas sosiaalinen pelko johtaa välttämis- ja turvakäyttäytymiseen, mikä puolestaan syventää yksinäisyyden tunnetta, joka puolestaan voimistaa entisestään pelkoja. Lopulta on vaikea enää erottaa, johtuuko yksinäisyys sosiaalisesta ahdistuneisuudesta vai toisinpäin. Yksinäisyyden tunnetta ei voida poistaa lääkkeillä, vaikka yksinäisyydestä johtuvia muita oireita lääkitäänkin paljon. (Sic! 2016.)

Paras keino yksinäisyyden ennaltaehkäisyyn sekä vähentämiseen on toinen ihminen. Sosiaalisten taitojen vahvistaminen sekä sosiaalisten kontaktien mahdollisuuksien lisääminen ovat parhaita lääkkeitömiä ratkaisuja yksinäisyyteen. (Sic! 2016.)

Kutsu-hankkeen kaltaisia yksinäisyyttä ehkäiseviä sosiaalialan palveluja aikuisille on tarjolla muun muassa Punaisella Ristillä, Mielenterveyden keskusliitolla, Helsinki Missiolla, Kohtaus Ry sekä diakoniatyössä. Mielenterveyden keskusliiton internet-sivuilla mainostetaan valtakunnallisen kriisipuhelimen tarjoamaa tukea yksinäisyyteen (Mielenterveyden keskusliitto 2017). Punaisella Ristillä on tarjolla koulutettuja vapaaehtoisia kuunteluavuksi sekä ystävälitys-palvelua Helsingissä ja Uudellamaalla. Heillä on tarjolla myös ryhmätoimintaa, mutta vain nuorille ja ikäihmisille. (Punainen Risti 2017.) Helsinki Missiolla on tarjolla vertaistukea sekä jutuseuraa lapsiperheille ja nuorille. Helsinki Missiolla on käynnissä myös Näkemys-yksinäisyyden oma-apuohjelma, joka on STEA:n rahoittama hanke vuosille 2017 - 2019. Hankkeen tarkoituksena on vähentää asiakkaiden haitallista yksinäisyyden kokemusta pohtimalla ja muuttamalla omia käsityksiä itsestä ja muista. (Helsinki Missio 2017a; Helsinki Missio 2017b.) Kohtaus Ry:n toiminta on suunnattu 18-30 vuotiaille nuorille yksinäisyydestä kärsiville aikuisille. Kirkolla on myös tarjolla yksinäisyyttä ehkäiseviä tukipalveluja, kuten keskustelua apua sekä harrastus-, ja ryhmätoimintaa (Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2017). Vuosina 2015-2017 UEF toteutti eri yhteistyökumppaneiden kanssa Suomalaisten Yksinäisyys-hankkeen, jonka puitteissa järjestettiin yksinäisille suunnattuja työpajoja (UEF 2017). Muita yksinäisyys-hankkeita on toteutettu viime vuosien aikana kehitysvammaisille, sekä lapsille ja nuorille suunnatuissa hankkeissa.

3.2 Sosiaalisen median hyödyntäminen sosiaalipalveluissa

Verkkomaailmasta on tullut uusi tutkimuksen kohde. Verkkomaailma tutkimuskohteena voidaan rinnastaa globaaliin laboratorioon, jossa verkkovierailijoiden toimenpiteet voidaan rekisteröidä. Verkossa tehtävän tutkimuksen tutkimusmenetelmissä pätee samat säännöt kuin

muissa tutkimuksissa; laadullisen kuin määrällisenkin tutkimuksen tiedonkeruu- ja analyysimenetelmät ovat entisellään, vain mediat ovat muuttuneet. (Kananen 2014, 10.)

Sosiaalisella medialla (some) tarkoitetaan internetin palveluita ja sovelluksia, joissa yhdistyy käyttäjien välinen oma sisällöntuotanto ja vuorovaikutus. Sosiaalinen media eroaa perinteisestä joukkoviestinnästä muun muassa siten, että sen käyttäjät voivat tehdä asioita, kuten muun muassa kommentoida, tutustua toisiin ja jakaa sisältöä. Sosiaalisen median toiminta tuottaa yhteisöllisyyttä, verkostoitumista ja sosiaalisuutta. Yksilöä ja sosiaalisuutta korostavia verkostopalveluita on esimerkiksi Facebook ja MySpace, jotka perustuvat verkostoitumiseen ja yhteisöllisyyteen. Sosiaaliset verkostopalvelut tarjoavat samanhenkisille ihmisille helppoja tapoja perustaa ryhmiä ja tuottaa erilaista sisältöä, kuten verkkokampanjoita ja - tapahtumia. (Jyväskylän yliopisto 2017) Sosiaalinen media on teknologiasidonnainen prosessi, jossa yksilöt ja ryhmät rakentavat merkityksiä yhteisöjen, sisältöjen ja verkko-teknologioiden avulla vertais- ja käyttötuotannon kautta. Ilman viestintä- ja informaatioteknologioita sosiaalista mediaa ei olisi olemassa. (Lähteenmäki 2016; Erkkola 2008, 2 & 85).

Facebook on ilmainen internetissä toimiva kaikille avoin yhteisöpalvelu. Facebookissa voi luoda oman profiilin, luoda sivuja sekä perustaa erilaisia ryhmiä. Sivusto tarjoaa käyttäjille mahdollisuuden verkostoitumiseen ja yhteydenpitoon. Facebookissa voi seurata uutisia, saada tietoa tapahtumista sekä liittyä erilaisiin yhteisöihin. Facebookissa on yli miljardi käyttäjää ja Suomessa käyttäjiä on yli 2 miljoonaa. Facebookia käyttää 46 % 16-74-vuotiaista suomalaisista. Facebook toimii nykyään myös monen yrityksen pääasiallisena verkkosivuna kotisivujen sijasta, sillä monet yritykset ovat nähneet Facebookin mahdollisuutena viedä toimintansa lähelle asiakkaita. Yritykset hyödyntävät internet-näkyvyyttä Facebookissa etenkin silloin kun halutaan tuoda esille omaa liiketoimintaa, brändiä tai jotain kaupallista tuotetta. (Kiravo 2013.) Tutkimuksen mukaan Suomalaiset yritykset käyttivät Facebookia vuonna 2011-2012 muun muassa tiedottamiseen, brändin rakentamiseen, asiakassuhteiden hoitamiseen, uusien asiakkaiden hankintaan, tuotekehittämiseen. (Kiravo 2013; Hill and Knowlton 2012.)

Lähteenmäki on tutkinut sosiaalisen median hyödyntämistä ja kehittämistä nuorille suunnatuissa sosiaalipalveluissa Oulussa. Lähteenmäki (2016) mainitseekin, että Facebookia voidaan hyödyntää erilaisissa kuntalaisille suunnatuissa hyvinvointipalveluissa. Sosiaalisen median toimintaympäristöistä Facebook on kaikista tunnetuin sen helposti saavutettavuuden ja maksuttomuutensa vuoksi. Sosiaalialan palveluilla on mahdollisuus tavoittaa suuri joukko asiakkaitaan omien Facebook-sivujensa kautta sekä tiedottaa siellä asiakasryhmää palveluistaan. Nuorten palveluohjauksen tarpeet ja tavoitteet ovat varsin erilaista kuin yksinäisten aikuisten. Nuorten palveluohjaus Facebookissa tarkoittaa heidän ohjaamista sekä neuvontaa. Yksinäisille aikuisille verkko tarjoaa ehkä ainoan keinon olla kontaktissa muihin ihmisiin. Verkossa mainostetut palvelut tarjoavat matalan kynnyksen osallistua palveluihin. Yksinäisten aikuisten

saattaminen palvelujen piiriin tarkoittaa enemmän tiedottamista sekä asiakkaiden motivoimista osallistumaan palveluihin. (Lähteenmäki 2016).

Suomalaisessa sosiaalipolitiikassa painotetaan ehkäiseviä toimenpiteitä. Sosiaalihuollon ja sosiaalityön tarve määrittyy aina yhteiskunnallisen tilanteen mukaan sekä siihen, mitä sosiaalipoliittisia painostuksia kunta pyrkii edistämään ja mihin taloudellisia resursseja kohdennetaan. Sosiaalihuollon sähköisten palveluiden kehittäminen on tällä hetkellä yhtenä painopisteenä Suomessa. Sähköisiä palveluita lisäämällä pyritään tehostamaan ja uudistamaan palveluntuotantoa sekä parantamaan palvelujen saatavuutta. (Ritvanen 2015.)

Sen sijaan eniten tutkimusmateriaalia aiheesta löytyy nuorisotyönkentällä: nuorille ja nuorille aikuisille suunnatuissa palveluissa. Aikaisemmat verkkososiaalipalveluita käsitelleet tutkimukset ovat tutkineet nuorille suunnattua palveluohjausta Facebookissa. Kuitenkin tämä opinnäytetyö käsittelee varsin eri teemaa; miten saada aikuiset yksinäiset ihmiset yksinäisyyttä lievitävien palvelujen piiriin Kutsu-hankkeen sivuja ja palveluita mainostamalla.

Internetissä on saatavilla paljon erilaisia sosiaalialan palveluja. Sosiaalityön näkökulmasta verkkotyöskentely ja verkossa ohjaaminen vaatii työntekijältä laitteiden, sovellusten ja verkon käyttötaitoja, mutta myös verkosta löytyvän tiedon kriittistä käyttöä. Tärkeitä edellytyksiä verkkotyöskentelyyn on myös verkossa toimimisen jatkuva kehittäminen sekä sosiaalityön osaamisen laajentaminen verkossa toimimiseen. (Ritvanen 2015; Kilpeläinen & Sankala 2010; Salo-Laaka & Sankala 2007, 47.) Verkkososiaalityön tärkeänä edellytyksenä pidetään myös ajantasaisen, ymmärrettävän ja paikannettavan tiedon hyödyntämistä (Ritvanen 2015; Heikkonen & Ylönen 2010, 115). Sosiaalityön ammattilaisella tulee olla myös taitoa erottaa ja pitää erillään työssä käytettävä verkkoidentiteettinsä ja henkilökohtainen verkkoidentiteettinsä (Ritvanen 2015; Watling 39 & Rogers 2012, 119). Verkkotyön tärkein taito on kuitenkin verkkovuorovaikutustaidot, joka käsittää kirjallisen ilmaisun sekä viestintätaidot. Interaktiivisissa keskusteluissa tärkeää on myös nopea ja huolellinen tekstin tuotto. (Ritvanen 2015.)

3.3 Yksilön identiteetti ja osallisuus

Opinnäytetyön aiheeseen liittyy vahvasti syrjäytymisen ehkäisy, joten voidaan myös tuoda esiin yksinäisyyden syrjäyttävien vaikutuksien vastavoimat eli yksilön identiteetin vahvistamisen, osallisuuden ja toimijuuden kokemukset, sosiaalisten verkostojen tärkeyden ja yksilön omien toimintamahdollisuuksien vaikutukset.

Särkelä (2009) viittaa Hall:iin sanoessaan, että yksilön identiteetti muodostuu sosiaalisissa prosesseissa, ja se säilyy ja muotoutuu sosiaalisten suhteiden avulla, eikä näin ollen ole pysyvä ominaisuus. Osallisuus, osallisuuden kokeminen, yksilön ympäristö ja kokemukset liitty-

vät vahvasti yksilön identiteettiin ja sen muutoksiin. Toiset ihmiset ovat siis aina yksilön mi-
nän ja identiteetin muodostumisessa mukana, sillä yksilön identiteetti rakentuu sosiaalisen
vuorovaikutuksen kautta ja omia yhtäläisyyksiä ja eroja verraten ympäröivään maailmaan.
Kulmalan (2004, 239) mukaan identiteetin rakentumiseen vaikuttavat myös yhteiskunnan ylei-
sellä tasolla vallalla olevat keskustelut ja käsitykset asioista.

Osana identiteetin muodostumista sosiaalisissa suhteissa ja vuorovaikutuksen kautta kehittyy
myös yksilön oma toimijuus. Särkelä (2009) viittaa tutkielmassaan Virkiin, joka kertoo toimi-
juuden olevan toiminnan mahdollisuuksia erilaisissa tilanteissa. Toimijuus ei myöskään ole yk-
silön pysyvä ominaisuus, vaan yksilöllä voi olla monenlaisia toimijuuksia, kuten poliittinen toi-
mijuus, oppijan toimijuus tai sosiaalinen toimijuus. Osallisuus, osallistumismahdollisuudet ja
toimijuuden kokemukset, ovat jokaiselle yksilölle tärkeä osa elämää ja itsensä toteuttamista
ja se myös tukee aktiivisen kansalaisuuden vahvistamista. Osallistumismahdollisuuksien ol-
lessa heikot tai yksilön ulkopuolisuuden tuntemukset yhteisöstä ja yhteiskunnasta taas vai-
keuttavat tämän kykyä rakentaa ja kehittää omaa identiteettiään. Osallisuus on yhteiskun-
taan kiinnittymisen kannalta tärkeää.

Identiteetin muodostamisen yhteisöllinen puoli on sidoksissa osallisuuteen ja siihen tarvitaan
yhteisöjä ja sosiaalisia verkostoja. Sosiaaliset verkostot luovat yhteisöllisyyttä ja osallisuuden
tunnetta ja niiden puuttuessa yksilölle ei pääse muodostumaan osallisuuden kokemuksia. Suo-
malaisessa yhteiskunnassa osallisuutta, osallistumismahdollisuuksia sekä erilaisia sosiaalisia
verkostoja rakennetaan pääsääntöisesti työidentiteetin, valtapositioiden ja harrastusmenojen
kautta. Särkelä (2009) mainitseekin hallinnonalojen välisen syrjäytymistyöryhmän loppurapor-
tin (2003b, 17), jonka mukaan toimeentulon takaava työ, hyvä elinympäristö, hyvät asumis-
olot, lähipalvelut sekä ihmisten omatoimista selviytymistä tukeva sosiaalinen verkosto muo-
dostavat perustan normaalille osallistumiselle ja yhteiskuntaan kuuluvuudelle. (Särkelä 2009.)
Ihmisille muodostuu yksilöidentiteetin lisäksi myös erilaisia ryhmäidentiteettejä, jotka muo-
dostuvat sekä yksilön omasta, että muiden käsityksestä siitä mihin ryhmään hänet missäkin
ympäristössä luokitellaan. Ryhmäidentiteetti voi olla esimerkiksi äidin, lääkärin tai vaikka
työttömän identiteetti. Yhteiskunnan normit pitävät yllä yleisiä käsityksiä hyvistä ja huonoista
ryhmäidentiteeteistä, joten joskus ne luovat yksilölle positiivisia tunteita ja toisinaan eivät.
Nämä normit myös edesauttavat tiettyjen ryhmien leimautumista sekä toiseuden kokemuksia,
jolloin pahimmassa tapauksessa syntyy syrjäytymistä. (Särkelä 2009.)

Ihmisen toimintaresurssit ovat myös olennainen osa yksilön hyvinvointia, osallisuuden koke-
mista ja itsensä toteuttamista. Allardtin teorian mukaan hyvinvoinnin katsotaan koostuvan
elintasosta ja elämänlaadusta, ja niihin liittyvistä tarpeista. Niitä voidaan kuvata elintason
(having), yhteisyyssuhteiden (loving) sekä itsensä toteuttamisen muotojen (being) kautta.
Elintasoon vaikuttaviksi osatekijöiksi määritellään tulot, asumistaso, työllisyys, koulutus ja

terveys. Alhainen elintaso voi vaikuttaa laajasti ihmisen käyttäytymiseen ja sosiaaliseen ympäristöön. Yhteisyys eli ystävyssuhteet (loving) kuvaavat yksilön tarvetta kokea rakkauden ja hellyyden suhteita. Yhteisyysuhteiden toteuttamiseen tarvitaan kykyä ymmärtää ja asettua toisen ihmisen asemaan. Ihmisellä on myös luontainen tarve kuulua sosiaaliseen verkostoon. Jos tämä tarve ei toteudu, saattaa seurauksena syntyä psyykkisiä ongelmia. Kuuluminen (belonging) osana yhteisyysuhteita (loving) ilmaisee osallisuutta, yhteisöllisyyttä ja kuulumista. Sen mukaan yksilöllä on oikeus osallistumiseen ja osallisuuteen sekä toimijuuteen ja itsensä toteuttamiseen. Itsensä toteuttamisen muotoja (being) voisi lähestyä myös tekemisen kautta (doing), jolla kuvataan esimerkiksi yksilön voimavarojen käyttöä elinympäristössään. Hyvät sosiaaliset suhteet ja yhteisyysuhteet mahdollistavat toimintaresursseja, jotka vaikuttavat yksilön mahdollisuuksiin tyydyttää muita tarpeita. (Allardt 1976, 43-50.)

Tällä hetkellä monella yksinäisellä suomalaisella on se ongelma, etteivät he tiedä heille suunnatuista tukipalveluista, vaan jäävät helposti oman toimeliaisuutensa varaan tilanteensa helpottamiseksi. Jokainen tavoitettu kohderyhmän asiakas saa mahdollisuuden osallistua Kutsu-hankkeen toimintaan ja tällä tavoin yhden uudenlaisen mahdollisuuden voimaantua, kokea osallisuutta, yhteisyyttä ja vuorovaikutusta ja näiden seurauksena vahvistaa omaa identiteettiään ja toimijuuttaan. Nämä seikat vaikuttavat sosiaalisen eristäytyneisyyden ja yksinäisyyden lievittämiseen sekä mahdollisen syrjäytymisen ehkäisyyn.

3.4 Kielen muoto asiakkaiden tavoittamisessa

Kohderyhmälle suunnatussa viestinnässä kiinnitettiin myös erityisesti huomiota siihen minkälaista muotoa ja kieltä käytettiin, sillä olennaista oli, että kohderyhmä koki hyötyvänsä Kutsu-hankkeen toiminnasta ja sen olevan juuri heitä varten. Kutsu-hankkeen vanhoissa mainoslehtisissä muun muassa mainitaan hankkeen toiminnan olevan suunnattu ”sosiaalisesti eristäytyneille”. Opinnäytetyöntekijöiden mielestä monet yksinäiset eivät kuitenkaan todennäköisesti koe kuvausta omakseen.

Muun muassa Pynnönen (2013) kertoo diskurssien kyvystä rakentaa kielenkäytön kautta identiteettejä eli käsityksiä itsestä, toisista ja ihmisten välisistä suhteista. Ihminen siis ilmaisee, kuvaa ja neuvottelee identiteettiään kielen avulla ja vuorovaikutuksessa, joten on kielellä suuri merkitys identiteetin tulkkina ja ylläpitäjänä. Esimerkiksi diskurssintutkimus nojautuu erilaisista kielikäsityksistä nimenomaan funktionaaliseen kielikäsitykseen, joka korostaa kielen tilanteisuutta ja sitä mitä kielellä tehdään. Kielelliset merkitykset syntyvät sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja ovat tilannesidonnaisia. Kieli järjestelmänä tarjoaa erilaisia valinnan mahdollisuuksia, joiden avulla merkityksiä voidaan eri tilanteissa luoda tai muuttaa. Kielenkäyttäjällä on siis usein paljon erilaisia vaihtoehtoja viestinsä ilmaisuun, kuten mitä sanoja käyttää, kuinka muodollista tyyli on ja minkälaisia ilmaisuja jättää jostain syystä käyttämättä. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 17.)

Sanavalinnoilla on myös suuri merkitys erilaisissa toimintaympäristöissä, kuten esimerkiksi termi ”sosiaalisesti eristäytynyt” soveltuu hyvin hankeraporttiin tai tutkimusjulkaisuun, mutta se ei kuitenkaan sovi tavallisten ihmisten keskusteluun yksinäisyyden kokemuksista. Opinnäytetyöntekijät kokivat, että asiakaslähtöiseen viestintään tulee panostaa, mikäli haluaa tulla oikealla tavalla ymmärretyksi vuorovaikutuksessa kohderyhmän kanssa. Tulisi myös välttää käyttämästä sellaisia termejä tai ilmaisuja viestinnässä, joita kohderyhmä voisi pitää loukkavina tai negatiivisesti leimaavina, kuten syrjäytynyt tai erakko. Pietikäinen ja Mäntynen (2009, 64) mainitsee että, yksilön käsitys itsestään ja omasta identiteetistään on hyvin subjektiivinen kokemus, mutta se rakentuu, muovautuu ja muuttuu yksilön sosiaalisessa ympäristössä ja sitä voidaan haastaa diskurssien avulla.

Kaikki kielenkäyttäjät ovat sosiaalisia toimijoita, joilla on erilaisia ja -tasoisia resursseja ja mahdollisuuksia hyödyntää kielenkäyttöä ja sen vaikutuksia mm. neuvottelemalla, vastustamalla ja luomalla merkityksiä. Esimerkiksi diskurssitutkimuksen tavoitteena on tutkia, miten kieltä voidaan käyttää eri tilanteissa eri tavoilla ja sitä minkälaisia erilaisia merkityksiä sanoilla ja ilmauksilla on. Diskurssitutkimuksessa halutaan tutkia kielenkäyttöä sellaisena kuin se arjessa esiintyy: todellisten ihmisten todellinen kielenkäyttö todellisessa yhteiskunnassa. (Mt. 11-14.) Opinnäytetyöntekijät kiinnittävät erityisesti huomiota sanavalintoihin Kutsu-hanketta mainostaessaan, jotta viestintä olisi asiakaslähtöistä ja houkuttelevampaa. Viestinnässä Facebook-sivuilla käytettiin kieltä, jota kohderyhmä helposti ymmärtää ja tuntee omakseen, madaltaen kynnystä liittyä Kutsu-hankkeen Facebook sivuille ja sitä kautta osallistua mukaan Kutsu-hankkeen toimintaan.

4 Metodologiset asetelmat

Opinnäytetyötä kuvaa parhaiten tutkimuksellinen kehittämistoiminta, koska tarkoituksena oli julkaista, päivittää ja kehittää Kutsu-hankkeen Facebook-sivuja yhteistyössä työelämäkumppanin kanssa. Reflektiivinen työote ja dialogisuus ohjaavat tutkimuksen etenemistä toiminnan aikana. Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytettiin taas mixed methods research-lähestymistapaa. Opinnäytetyössä käytettiin siis sekä laadullisia tutkimusmenetelmiä hyödyntäen havainnointia ja kyselyhaastatteluja, että määrällistä tutkimusta suosivia aineiston taulukointimenetelmiä. Tarkoituksena ei ollut testata erilaisia hypoteeseja tai teorioita, vaan tarkastella aineistoa monitahoisesti ja yksityiskohtaisesti (Hirsjärvi ym. 2010, 164). Tavoitteena oli saada tutkittavasta ilmiöstä kokonaisvaltaista tietoa, sen todellisessa ympäristössä. Eskolan & Suorannan (1998, 15, 16) mukaan laadullisen tutkimuksen tutkimussuunnitelma parhaimmillaan elää tutkimushankkeen mukana. Tutkimussuunnitelmaa sekä tutkimusongelmaa voi joutua tarkistamaan aineistonkeruun kuluessa, myös tutkielman kirjoittaminen voi vaatia palaamista alkuperäiseen aineistoon. (Eskola & Suoranta 1998, 15-16.)

4.1 Tutkimuksellinen kehittämistoiminta

Opinnäytetyössä käytettiin tutkimuksellista kehittämistoimintaa, jossa tärkeässä osassa oli itse toiminta, havainnointi, reflektio ja kehittäminen. Kehittämistoiminta tässä tapauksessa voidaan määritellä toimintavan kehittämisellä, eli uuden toimintavan; Facebookin käyttöön ottamisella. Kehittämistoimintana oli myös rajattua ja hankeperusteista toimintaa; Facebookissa Kutsu-hankkeen nimissä toimimista tietyn ajanjakson verran. (Toikko & Rantanen 2009.) Opinnäytetyön tarkoituksena oli siis ottaa Facebook käyttöön yhtenä yksinäisten tavoittamisen tapana Kutsu-hankkeessa. Tarkoituksena oli muun muassa tutkia sitä, kokevatko asiakkaat Kutsu-hanketta ja sen tarjoamia toimintoja hyödyllisinä.

Opinnäytetyön kehittämistoimintaa voidaan perustella myös palveluiden saatavuuden näkökulmasta. Kehittämistoiminnan lähtökohtana oli Kutsu-hankkeen tarve etsiä uusia tapoja tavoittaa sosiaalisesti eristäytyneitä ihmisiä mukaan mielenterveyttä tukeviin toimintoihin. Toikon ja Rantasen (2009) sekä Räsänen (2007) mukaan kehittämistoiminta perustellaan usein kuntatalouden näkökulmasta, kun vaihtoehtoinen tapa olisi kiinnittää huomiota enemmänkin palveluiden laatuun. Kehittämistä voidaan tarkastella myös palveluiden käyttäjien suunnasta, palveluiden saatavuuden näkökulmasta. (Toikko & Rantanen 2009; Räsänen 2007.) Kehittävässä tutkimuksessa kehittämisessä sovelletaan tutkimuksen tietoa. Tutkimuksessa tuotetaan uusia asioita ja tietoa, joita sovelletaan käytäntöön. (Toikko & Rantanen 2009; vrt Toikko & Rantanen 2005.)

Tutkimuksellisesta kehittämistoiminnasta voidaan puhua silloin, kun käytännön ongelmat ja kysymykset ohjaavat tiedontuotantoa. Kehittämistoiminta sisältää perusteluja, joilla otetaan kantaa siihen mitä kehitetään ja miksi. Kehittäminen vaatii myös toiminnan organisointia, joilla otetaan kantaa siihen, kuka tekee mitään ja millä resursseilla. Olennaisesti kehittäminen edellyttää myös varsinaista toimintaa. Kehittämistoimintaan liittyy olennaisesti myös varsinainen toiminta sekä toiminnan arviointi. Kehittämisellä pyritään myös uusien palveluiden levittämiseen. (Toikko & Rantanen 2009).

Kehittämistoiminta vaatii itse konkreettista tekemistä, joka voidaan vaiheistaa esim. kolmen viikon jaksossa. Samalla kokeilusta kerätään palautetta. Palautteesta keskustellaan kokeiluviikkojen aikana sekä erityisesti sen päätteeksi. Palautteen perusteella toteutusta muutetaan ja kehitetään. Kehittämistoiminnan arvioinnin tehtävänä on suunnata kehittämistoiminnan prosessia, ja toisaalta tuottaa tietoa kehitettävästä asiasta. Keskeisenä lähtökohtana arvioinnille on hankesuunnitelma ja siinä määritellyt tavoitteet. Arvioinnin tarkoituksena on myös antaa näyttöä tutkittavasta ilmiöstä päätöksentekijöille sekä hankkeen rahoittajille. (Toikko & Rantanen. 2009, 60 & 61).

Opinnäytetyön toimintavaihe muodostui toiminnasta, havainnoinnista ja reflektoinnista sekä toiminnan uudelleensuunnittelusta. Tämänkaltaista toiminnan kehittämismallia kutsutaan spiraaliksi. Spiraalimaisen tutkimuksesta tekee sen, että tutkimus on kuin pyörre, joka johtaa toistuvasti uusiin kehittämisideoihin. Spiraalimalli ei kuitenkaan kokonaisuudessaan vastaa tämänkaltaisen tutkielman tekemistä, koska se ei kuvaa hyvin toiminnan monimutkaisuutta ja ennakoimattomuutta. Spiraalimallia onkin arvosteltu kaavamaisuudesta, sillä todellisuudessa syklin eri vaiheita (toiminta, reflektointi, suunnittelu jne.) on mahdotonta erottaa toisistaan. (Heikkinen ym. 2008, 80-81.)

Opinnäytetyön toiminta koostui toiminnan kehittämisestä ja reflektoinnista yhdessä yhteistyökumppanin kanssa. Monisäikeinen yhteistyö ja toiminnan kokeileminen uudessa ympäristössä tekee toimintaympäristöstä kuitenkin ennakoimattoman ja kompleksisen, täten kehittämisprosessia voisi parhaimmillaan kuvata reflektiivisenä toimintana. Opinnäytetyössä yhdistyi toiminnan spiraalimaisuus sekä spagettimaisuus. Spagettimaisen prosessista teki sen, ettei toimintavaiheiden ajoitusta tai järjestystä pystytty tarkkaan määrittelemään etukäteen. Toimintaprosessi eteni tilannekohtaisesti konkreettisen toiminnasta sitä arvioivaan jännitteeseen. Spagettimaisen prosessin toimintavaiheiden väliset suhteet paljastuvat usein vasta jälkikäteen. Kehittämisprosessi määritellään tilannekohtaisesti yhdessä yhteistyökumppanin kanssa. Tästä syntyvä prosessi muistuttaa lähinnä spagettikasaa, joka kiemurtelee eri vaiheiden välillä joskus epäloogisenkin näköisesti. Spagettimaisuus perustuu ajatukselle avoimesta ja vapaasti muotoutuvasta prosessista, jossa dialogi toimii prosessin ytimenä. (Toikko & Rantanen 2009, 71-72).

Toiminnan suunnittelu ja kehittäminen lähtivät yhteistyökumppanin tavoitteista käsin. Tämä vaati tiivistä vuorovaikutusta ja yhteistyötä yhteistyökumppanin kanssa. Kehittämistoiminnan spagettimaisessa prosessissa oli mahdollista ottaa huomioon eri ihmisten erilaiset mielipiteet ja visiot. Spagettimainen prosessin ennakoimattomuus mahdollisti reagoimisen asioihin nopeallakin aikataululla ja sitä kautta toiminnan uudelleen suunnittelemisen paremmaksi havaituilla keinoilla. Toimintaprosessin eri vaiheita ei ollut mahdollista määritellä tarkasti etukäteen, koska suunnitelma, toiminta ja arviointi elävät jatkuvassa vuorovaikutussuhteessa toistensa kanssa.

4.2 Mixed methods

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytettiin mixed methods research-lähestymistapaa. Tuomi & Sarajärvi (2018, 78) viittaa Creswellin (2009) kirjoitukseen, jossa mixed methods research (MMR) kuvataan määrällisen ja laadullisen tutkimuksen yhdistelmänä ja että se luo paremman ymmärryksen tutkimuskysymyksiin, kuin kumpikaan menetelmä loisi yksinään. Tuomi & Sarajärvi (2018, 79) selventää, että esimerkiksi strukturoimattoman havainnoinnin ja strukturoidun lomakehaastattelun yhdistäminen tekee tutkimuksesta MMR-tutkimuksen.

Kvantitatiivinen tutkimus suoritettiin lomakekyselyillä pyrkien selvittämään kohderyhmän mielipiteitä eri kysymyksissä. Aineistoa kerättiin muun muassa siitä, ovatko yksinäiset käyttäneet heille tarkoitettuja palveluja jo entuudestaan ja onko niistä ollut heille hyötyä. Kyselyillä myös selvitettiin, oliko asiakasryhmällä entuudestaan käsitystä Kutsu-hankkeen palveluista. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa, jossa aineistoa kerätään rinnakkaisesti eri vaiheissa ja eri menetelmin, analyysiä ei tehdä vain yhdessä tutkimusprosessin vaiheessa, vaan pitkin koko tutkimusta. Kun aineisto on kerätty, on analyysin tekoon ryhdyttävä heti, koska tällöin aineisto inspiroi tutkijaa. (Hirsjärvi ym. 2010, 223, 224.) Aineistoa analysointiin taulukointimenetelmällä kvantifioimalla eli laskemalla, kuinka monta kertaa tietty tekijä ilmeni aineistossa. Hirsjärvi (2013), mainitsee kunnollisen otoksen ottamisen tärkeydestä, jotta voi tehdä päätelmiä koko perusjoukosta. Hän myös kertoo otoksen ottamisessa perussäännön olevan se, että mitä suurempi otos tutkimustietoa saadaan, sitä tarkempi on otoksen ja tutkimuksen tulos.

Laadullisena tutkimusmenetelmänä käytettiin havainnointia, jonka tarkoituksena oli selvittää vuorovaikutuksen onnistumista sähköisesti sekä sitä, että toimiiko sosiaalisen median hyötykäyttö kohderyhmän tavoittamisessa. Laadullinen tutkimus ei koskettanut niinkään yksittäisiä vuorovaikutustilanteita eri henkilöiden kanssa vaan lähinnä sitä, kuinka sosiaalinen media, tässä tapauksessa Facebook, taipuu hyödynnettäväksi kohderyhmän tavoittamiseksi. Havainnointi keskittyi siis Facebookin mahdollisuuksiin ja puutteisiin tämän tavoittamiseksi. Tähän tietenkin vaikuttaa Facebookin toimintamahdollisuuksien lisäksi myös tutkijoiden omat sosiaalisen median käytön taidot ja aktiivisuus. Tuomen & Sarajärven (2018, 93) mukaan havainnoinnin ja jonkin muunlaisen aineistonkeruumenetelmän yhdistäminen on monesti hyvin hedelmällistä. Havainnoinnilla voidaan monipuolistaa tutkittavasta ilmiöstä haluttua tietoa ja se voi kytkeä muita aineistonkeruumenetelmiä paremmin saatuun tietoon. (mt. 2018, 94)

5 Kehittämishankkeen toteutus

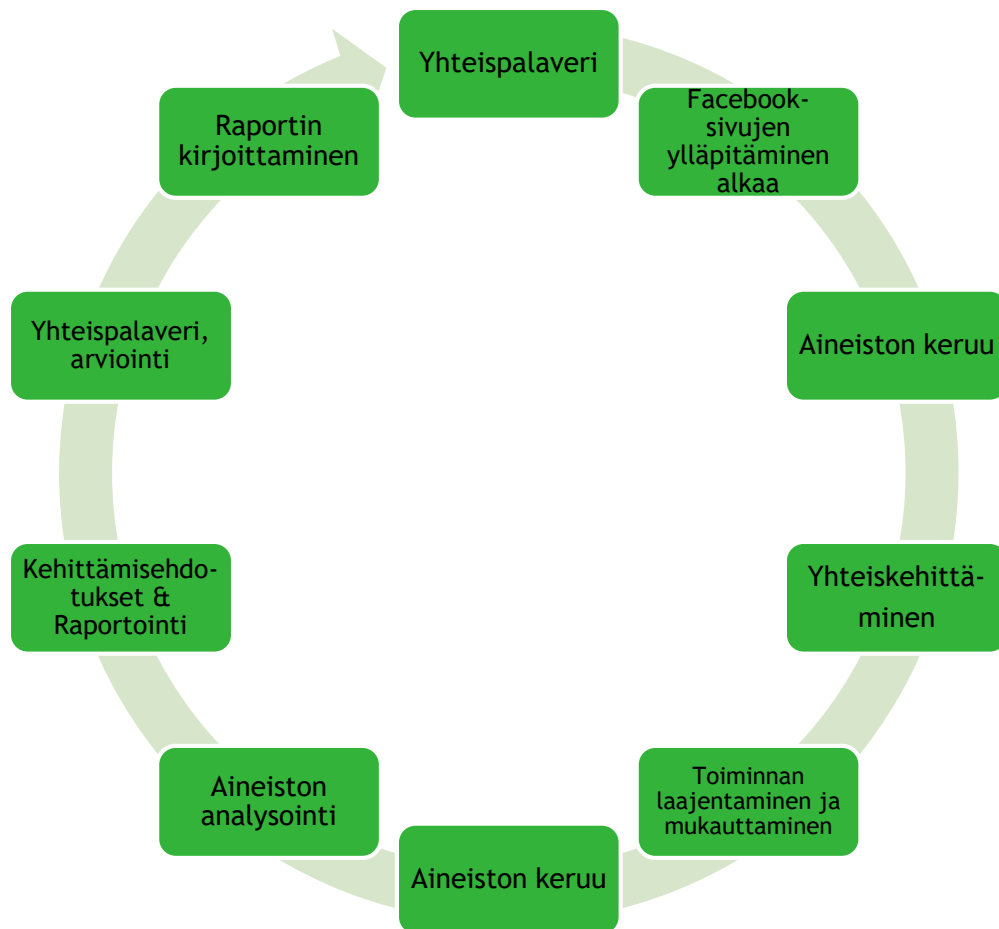
Kehittämishankkeen toteutus on esitetty alla kaaviona alustavan järjestyksen mukaisesti (Kuvio 1.) Opinnäytetyön onnistumisen tueksi tehtiin myös SWOT-analyysi tekstinä (Liite 4) sekä nelikenttämuodossa (Kuvio 2). Opinnäytetyö toteutettiin syyskuu 2017 - huhtikuu 2018 välisenä aikana. Opinnäytetyö eteni alun ideoinnista suunnitteluvaiheeseen, ja siitä kohti toimintaa ja kehittämistä. Alun suunnitteluvaihe piti sisällään tutkimustehtävien asettamista, aiheen rajaamista sekä teoriapohjan, että tutkimusmenetelmien kartoittamista. Toimintavaihe piti sisällään Kutsu-hankkeen Facebook-sivujen julkaisemisen, ylläpitämisen, kehittämisen sekä aineiston keruun ja analysoinnin. Opinnäytetyön toimintavaiheita ei suunniteltu tarkkaan etukäteen, jotta uusille kokeiluille, ideoille ja kehittämiselle jäisi mahdollisimman paljon tilaa. Opinnäytetyön raportointivaiheessa käytiin läpi toiminnan arviointia, kehittämis ehdotuksia ja johtopäätöksiä yhdessä työelämäkumppanin kanssa.

Toiminta lähti käyntiin yhteispalaverilla työelämäkumppanin kanssa 9.1.2018. Palaverissa sovittiin tehtävänjaot sekä vastualueet liittyen Facebookin ylläpitämiseen. Palaverissa opinnäytetyöntekijöille luotiin myös oikeudet käyttää Kutsun työntekijän-Facebook profiilia Kutsu-hankkeen nimissä. Tämän jälkeen Kutsu-hankkeen Facebook-sivun tietoja päivitettiin informatiivisimmiksi, samalla sivut myös julkaistiin. (Kutsu-hankkeen Facebook-sivut osoitteessa: <https://www.facebook.com/Kutsu-hanke-226422731188092/>.) 11.1.2018 Luotiin kartoittava Yksinäisyys-kysely (Liite 1) ja se jaettiin neljälle Yksinäisyys-ryhmälle Facebookissa. Yksinäisyys-kyselyn tarkoituksena oli kartoittaa kohderyhmän kokemuksia yksinäisyydestä sekä sitä, onko heillä tietoa Kutsu-hankkeen tarjoamista palveluista yksinäisyyden lievittämiseen. Tulokset analysoitiin taulukkomenetelmällä heti kyselyn suljettua.

Facebook-sivujen markkinointi aloitettiin lisäämällä Facebook-sivuille mainoksia Kutsu-hankkeesta ja sen tarjoamista toiminnoista. Sivuille luotiin näkyvyyttä mainostamalla niitä yksinäisten Facebook-ryhmissä, päivittämällä sivuja, jakamalla tapahtumia sekä etsimällä ja lisäämällä kontakteja Facebookissa. 6.2.2018 käydyssä palaverissa pohdittiin Facebook-sivujen chatin käyttöön ottoa ja sisällön tuottamista laajemmin. Toinen opinnäytetyön tekijöistä antoi sivujen käyttöön itse tekemänsä digitarinan yksinäisyydestä, mutta niiden ollessa niin työläitä ja aikaa vieviä tehdä, ei useampien julkaisemiseen ollut mahdollisuutta. Sisällöksi ja jaettavaksi tehtiin erilaisia mainoksia Kutsu-hankkeen toiminnasta ja tapahtumista. SWOT:ssakin (Kuvio 2) mainittu Chat-palvelu toteutettiin Kutsu-hankkeen sosionomiopiskelijan toimesta aina maanantaisin kahden tunnin ajan ja sitä varten tehtiin mainoksia, joita jaettiin Kutsu-hankkeen Facebook-sivuilla sekä muissa yksinäisten käyttämissä Facebook ryhmissä. Ikävä kyllä yhteydenottoja ei Chatin kautta tullut. Tässä yhteispalaverissa päätettiin, ettei Emyn ryhmätoimintoja mainosteta Kutsu-hankkeen Facebook-ryhmässä. Alkuperäisen suunnitelman mukaan ryhmätoimintojen mainostaminen Facebook-sivuilla olisi ollut isossa roolissa sivujen ylläpitämistä ja markkinointia. Työelämäkumppanin toiveesta sovittiin, että Facebookin sisällön tuottamisessa keskitytään nyt yksinäisyyteen liittyvien julkaisujen ja blogien mainostamiseen.

24.2.2018 julkaistiin toinen kysely: Tunnetko Kutsu-hankkeen? (Liite 2) Kyselyn tavoitteena oli kartoittaa mitä kautta ihmiset ovat löytäneet Kutsu-hankkeeseen ja mitä toimintaa he toivoisivat sen järjestävän yksinäisyyden lievittämiseen. Tulokset analysoitiin taulukkomenetelmällä heti kyselyn suljettua. Kyselyn suljettua lopetettiin myös Facebook-sivujen ylläpitämien opinnäytetyöntekijöiden puolesta. Näin ollen vastuu Facebook-sivujen ylläpitämisestä siirtyi työelämäkumppanin haltuun. Toiminnan loputtua käytiin vielä arviointikeskustelu työelämäkumppanin kanssa 16.3.2018. Tässä yhteispalaverissa keskusteltiin kehittämishankkeen toteutuksesta, kyselyiden tuloksista ja arvioinnista yhdessä työelämäkumppanin kanssa. Arvioitava oli myös opinnäytetyön mahdolliset vaikutukset hankkeeseen. Arvioinnissa pohdittiin

myös sitä, kuinka moni osallistuja löysi juuri Facebook-sivujen kautta mukaan Kutsu-hankkeen palveluihin.



Kuvio 1: Kehittämishankkeen toteutus

5.1 SWOT-analyysi

Opinnäytetyön onnistumisen tueksi tehtiin SWOT-analyysi tekstinä (Liite 4) sekä nelikenttämuodossa (Kuvio 2).

Sisäiset vahvuudet: <ul style="list-style-type: none"> -toimii kaikilla alustoilla -kynnyksen madaltuminen hakea apua yksinäisyyteen -Facebook tuttu suurimmalle osalle verkon käyttäjistä -digipalvelu on nykyaikaa -mahdollisuus saada yhteys Kutsu-hankkeen työntekijöihin sivujen kautta -Facebookin käyttö ei vaadi sähköistä tunnistautumista 	Sisäiset heikkoudet: <ul style="list-style-type: none"> -kasvoton palvelu, tuntuu etäiseltä verrattuna henkilökohtaiseen kasvokkaiseen tapaamiseen -vaatii osaamista, taitoja, (maahanmuuttajat, seniorit, vammaiset) -ei yhdenmukainen, jos ei osaa käyttää palvelua -vaatii internetyhteyden ja laitteiston -vaatii turvallisen laitteen, tietoturvahyökikäykset -hankkeessa vain kaksi työntekijää, joiden aika on rajallinen -hanke loppuu vuoden päästä, sivujen ylläpitäminen päättyy
Ulkoiset mahdollisuudet: <ul style="list-style-type: none"> -interaktiivinen puoli: online -neuvonta, videoyhteys, chat -sosiaalialan ammattilaiset mukaan toimintaan, ennaltaehkäisevä työ -sivujen alkuun selkokielen/eri kieliset/ääneen luettu/video-ohje -moniammatillinen yhteistyö mm. lastensuojelun, päihde-, mielenterveys- ja vanhustenpalveluiden kanssa 	Ulkoiset uhat: <ul style="list-style-type: none"> -tulevaisuuden huonot verkkoyhteydet ja mahdollisuudet käyttää e-palveluja -laajeneva eriarvoistuminen, kaikilla ei mahdollisuutta hankkia tarvittavaa laitteistoa -virukset, hakkerihyökkäys, tietojen katoaminen -ei tarpeeksi osallistujia tutkielman tekoon -sosiaaliala etäännyy koko järjestelmästä

Kuvio 2: SWOT-nelikenttä

Opinnäytetyön lopuksi pystyttiin havaita, että verkon kautta on mahdollista tavoittaa isompia asiakasmääriä, kuin mitä kasvotusten. Asiakkailla oli myös mahdollisuus ottaa yhteyttä Kutsu-hankkeen työntekijään Facebookin Messenger- sovelluksen kautta milloin tahansa, joka lisäsi palvelun joustavuutta. Lopputuloksena oli kuitenkin, että vain yksi asiakas otti yhteyttä Messenger-sovelluksen kautta.

Ei voida varmuudella sanoa vaikuttiko yhteydenottojen vähäisyyteen SWOT-analyysissäkin mainittu ”kasvoton palvelu”, vai uuden palvelun käynnistämiseen liittyvä palvelujen tuntemattomuus. On hyvin mahdollista myös, ettei kaikilla hankkeesta kiinnostuneilla ollut Facebookin käyttömahdollisuuksia esimerkiksi seniorit, mutta toisaalta hankkeen kohderyhmä koskikin alle 65-vuotiaita. Hanketyöntekijöiden vähäisyyden vuoksi sivujen ylläpitäminenkin jäi vain projektiluontoiseksi, jonka takia sivuston ylläpitämisellä ei ollut jatkuvuutta. Kyseenalaiseksi jäi kuitenkin, loppuuko sivuston ylläpitäminen kokonaan vai jääkö se vain vähemmälle huomiolle tulevaisuudessa.

Facebookin käytöllä on kuitenkin paljon mahdollisuuksia asiakkaiden tavoittamisen tapana. Facebook-sivuston kautta on myös mahdollista olla yhteydessä eri yhteistyökumppaneihin ja luoda sitä kautta moniammatillisia verkostoja. Sivustoille on myös mahdollista luoda erilaisia Kutsu-hankkeen tapahtumia ja osallistaa asiakkaita mukaan toimintaan. Sivustojen ylläpitämiseksi tarvitaan paljon aikaa, jotta ihmiset löytävät palvelun pariin, mutta myös riittävät resurssit sivuston hallinnoimiseksi.

5.2 Aineiston keruu

Aineistonkeruu toteutettiin kahtena eri verkkokyselyinä Kutsu-hankkeen Facebook-sivuilla. Kyselyt toteutettiin Kyselynetti.com:n avulla. Ensimmäisellä kyselyllä (Liite 1) selvittiin, kokiivatko vastaajat yksinäisyyden heikentävän elämänlaatuaan, minkälaisia palveluja he kaipaisivat yksinäisyyden lieventämiseen ja tuntevatko he Kutsu-hankkeen palveluja entuudestaan. Kahden kuukauden jälkeen tehtiin toinen kysely (Liite 2), jonka tarkoituksena oli selvittää ovatko asiakkaat löytäneet hankkeen tarjoamien palveluiden pariin, ovatko he käyttäneet tarjolla olevia palveluita esim. ovatko asiakkaat osallistuneet Emy:n toimintoihin ja ovatko he kokeneet ne hyödyllisinä. Kyselyllä haluttiin selvittää myös sitä, onko sosiaalisen median hyötykäyttö kohderyhmän tavoittamisessa ollut onnistunutta.

Verkkokyselyiden yleistyminen on ollut kasvussa internetin ja viestintäteknologian käytön lisääntymisen myötä. Yksi syy verkkokyselyiden yleistymiseen on niiden toteuttamisen alaiset kustannukset ja kyselyiden suunnittelu- ja analyysiohjelmien helppokäyttöisyys. Tiettyjä väestöryhmiä kuten nuoria ja internetinkäyttäjiä tutkittaessa, verkkokyselyt luovat ainoan mahdollisen tutkimusvälineen. Siksi onkin selvää, että esim. sosiaalisen median käyttäjiä ei ole tarkoituksenmukaista lähestyä muulla tavoin kuin internetin välityksellä. (Laaksonen, Matikainen ja Tikka. 2013, 69-82). Tutkielman tavoitteena oli tutkia sosiaalisen media käyttäjien yksinäisyyden kokemuksia, joten internet-kyselylomakkeet soveltaminen kohderyhmään tutkimiseen nähtiin parhaimpana tapana kerätä aineistoa. Kyselymenetelmäksi muodostui itsevalikoitunut verkkokyselytutkimus, jossa kysely kohdistettiin tietylle kohderyhmälle. Laaksosen ym. (2013, 88, 82) mukaan itsevalikoituneessa verkkokyselyssä vastauslomake on saatavilla avoimesti kaikille halukkaille, sekä siihen voi vastata kuka tahansa. Viime vuosina itsevalikoituvat verkkokyselytutkimukset ovat nousseet esille ja onkin pohdittu, voidaanko niitä pitää luotettavina. Kuitenkin tiettyjä väestöryhmiä tutkittaessa, kuten internetin käyttäjiä tutkittaessa verkkokyselyt pitävän puoltansa tehokkaana ja joissain tapauksissa ainoana mahdollisena tutkimuksen välineenä.

Kyselyissä käytettiin soveltaen monivalintakysymyksiä, suljettuja kysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä. Kysymyksissä oli valmiit vastausvaihtoehdot, mutta lopussa oli vielä vastausvaihtoehto: muu, mikä? Tällä avoimella vaihtoehdolla haluttiin saada esiin näkökulmia, joita ei itse

välttämättä osaisi etukäteen ajatella. Täsmällisiä tosiasioita pitää kysyä suoraan yksinkertaisina kysymyksinä, joko monivalintatyypillisesti tai avoimilla kysymyksillä. Näitä ei ole järkevää mitata Likert-tyyppisillä asteikollisilla mittareilla (esim. täysin samaa mieltä, täysin eri mieltä), koska ihmisillä on taipumus valita se vastausvaihtoehto, jonka he kokevat olevan sosiaalisesti suotavin vastaus. (Hirsjärvi ym. 2010, 197 -199.)

5.3 Aineiston analyysi

Aineiston analyysissä käytettiin mixed methods research lähestymistapaa eli sekä laadullisia että määrällisiä tutkimusmenetelmiä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa, jossa aineistoa kerätään rinnakkaisesti eri vaiheissa ja eri menetelmin, analyysiä ei tehdä vain yhdessä tutkimusprosessin vaiheessa, vaan pitkin koko tutkimusta. Kun aineisto on kerätty, on analyysin tekoon ryhdyttävä heti, koska tällöin aineisto inspiroi tutkijaa. (Hirsjärvi ym. 2010, 223, 224.)

Hirsjärven ym. (2010, 225) mukaan laadullisessa tutkimuksessa aineiston elämäläheisyys ja runsaus tekevät analyysivaiheesta mielenkiintoisen. Kuitenkin voi olla, ettei kaikkea hankittua aineistoa pysty hyödyntämään tutkimuksissa. Opinnäytetyössä käytettiin laajasti myös kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Aineistoa kerättiin muun muassa siitä, ovatko yksinäiset käyttäneet heille tarkoitettuja palveluja jo entuudestaan ja onko niistä ollut heille hyötyä. Kyselyllä myös selvitettiin, oliko asiakasryhmällä entuudestaan käsitystä Kutsu-hankkeen palveluista. Aineistoa analysoitiin taulukointimenetelmällä. Analysoinnissa käytettiin aineiston kvantifiointia sekä teemoittelua, eli laskettiin kuinka monta kertaa tietty tekijä ilmeni aineistossa, ja tästä tehtiin taulukko. Tähän sovellettiin teemoittelua, jota hyödyntäen pystyi luomaan taulukot aineistoista sekä syventyä tarpeen mukaan erilaisten käsitteiden äärelle.

Tutkimuksessa käytettiin apuna kyselylomakkeita, joihin vastattiin sähköisessä muodossa Kyselynetti-verkkosivun kautta. Opinnäytetyön aineiston keruu aloitettiin toimintavaiheen alkuvaiheessa, jolloin toteutettiin Yksinäisyys-kysely yksinäisille ihmisille (Liite 1). Yksinäisyys-kysely jaettiin Kutsu-hankkeen Facebook sivuilla sekä useissa eri yksinäisyyttä kokevien ryhmässä. Kyselyn kysymyksiä olivat sekä monimuotovalintakysymykset sekä avoimet vastauskentät. Mikään yksittäinen kysymys ei ollut pakollinen. Kysely oli avoimena noin 3 viikkoa. Ensimmäiseen kyselyyn osallistui yhteensä 52 henkilöä.

Yksinäisyys-kyselyn vastaajista 47/51 (92,2%) koki yksinäisyyden heikentävän elämänlaatuaan. Valtaosa vastaajista 40/52 (76,9 %) kertoi pyrkineensä lievittämään yksinäisyyttään sosiaalisen median, kuten Facebookin, vertaistukiryhmien kautta. Yksinäisyyden lievittämisen apukeinoina käytettiin myös liittymistä johonkin ryhmämuotoiseen harrastustoimintaan 17/52 (32,7%) tai erilaisiin yhteisöihin 14/52 (26,9%). Terapiaa hyödynsi vain 9/52 (17,3%) vastaajista. Noin puolet vastaajista 25/48 (52%) koki käyttämiensä yksinäisyyttä lieventävien apukeinojen olleen hyödyllisiä. Kyselyssä kysyttiin myös, että minkälaiseen yksinäisyyttä lievittävään

palveluun vastaajat hakeutuisivat mieluiten. Vastaajista yli puolet (26/49) haluaisivat itsenäisesti hakeutua johonkin yhteisöön, kuten vapaaehtoistyöhön tai kokemusasiantuntijatoimintaan. Myös ryhmämuotoiseen harrastustoimintaan hakeutuminen 23/49 (46,9%) sekä vertaistukiryhmän sosiaalisessa mediassa 22/49 (44,9%) saivat kannatusta. Yhdistysten järjestämään vertaistukitoimintaan hakeutuisi 17/49 vastaajista ja 16/49 vastaajista haluaisi lievittää yksinäisyyttään terapian avulla. Kysyttäessä muita keinoja yksinäisyyden lievittämisessä, vastaajat mainitsivat muun muassa seuranhakupalvelut, tapahtumat, yhteisöasumisen sekä osallistavan yhteisötoiminnan ilman yksinäisyyteen liittyvää leimaa.

Vastaajista 50/52 (96,2%) ei ollut tietoinen Kutsu-hankkeen toiminnasta ennen tätä kyselyä ja 33/50 vastaajista olisi kiinnostunut osallistumaan Kutsu-hankkeen toimintoihin. Syitä siihen miksi 17/50 vastaajista ei haluaisi osallistua Kutsu-hankkeen toimintoihin, oli muun muassa se, ettei hanketta koettu tarpeellisenä, hanketta ei tunnettu tarpeeksi hyvin, vastaaja asui muualla kuin Espoossa sekä ajanpuute.

Ensimmäisen kyselyn jälkeen luotiin kyselynetti-verkkosivujen kautta jatkokysely: Tunnetko Kutsu-hankkeen? (Liite 2) Tämä kysely toimi jatkokyselynä niille, jotka ovat käyttäneet Kutsu-hankkeen palveluita. Koska vastausmääriä tuli erityisen vähän, kehoitettiin myös sellaisia henkilöitä vastaamaan kyselyyn, jotka eivät olleet käyttäneet Kutsu-hankkeen palveluita. Jatkokysely oli avoimena noin 3 viikkoa ja vastaajia oli yhteensä 15. Mikään kysymys ei ollut pakollinen.

Kutsu-hankkeesta vastaajat olivat ensisijaisesti saaneet tietoa Facebookin kautta (11/14), yksi sai tiedon tuttavaltaan sekä 2 jotain muuta kautta. Vastaajista vain yksi (1/14) oli osallistunut Kutsu-hankkeen toimintoihin. Toimintaa jota vastaajat toivoisivat Kutsu-hankkeelta yksinäisyyden lievittämiseen, olivat muun muassa rentoa illanviettoa (9/15), tapahtumia kuten koontumisia tai peli-iltoja (9/15), retket ja esimerkiksi luonto- tai kulttuurikäynnit yhdessä (6/15), vapaaehtoistyön etsimistä ja kokeilemistä (5/15) sekä yksilötapaamisia työntekijän kanssa tuen tarpeen ja tilanteen kartoittamiseksi (4/15).

Kyselyssä kysyttiin myös, että minkälaista yksinäisyyttä vähentävää toimintaa vastaajat haluaisivat itse järjestää, mikäli siihen tulisi mahdollisuus. Tähän vastasi 4 vastaajaa ja he muun muassa haluaisivat lähteä iltateelle samalla kun joku kertoisi vapaaehtoistyöstä, järjestäisivät vapaamuotoisia tapaamisia, joissa voisi keskustella siitä, mikä yksinäisyydessä on auttanut ja iltamenoja esimerkiksi kulttuuri- ja musiikki tapahtumiin. Vastaajista 9/10 suosittelee Kutsu-hankkeen toimintoja muille ihmisille. Lopussa olevaan avoimeen vastauskenttään yksi jätti yhteystietonsa, jotta häneen otettaisiin yhteyttä Kutsu-hankkeen toimesta.

Kysymys	Kyllä		Ei
1. Heikentääkö yksinäisyys elämänlaatuasi?	92,2 % (47)		7,8 % (4)
2. Oletko käyttänyt jotain seuraavista apukeinoista yksinäisyyden lievittämiseen? (Voit valita niin monta vaihtoehtoa kuin haluat.)			
3. Minkälaiseen yksinäisyyttä lievittävään palveluun hakeutuisit mieluiten? Voit valita niin monta vaihtoehtoa kuin haluat.			
a) Ryhmämuotoinen vertaistuki	5,8 % (3)	34,7 % (17)	
b) Hakeutumien itsenäisesti ryhmämuotoiseen harrastustoimintaan	32,7 % (17)	46,9 % (23)	
c) Vertaistuki sosiaalisessa mediassa (esim. Facebook)	76,9 % (40)	44,9 % (22)	
d) Hakeutuminen itsenäisesti johonkin yhteisöön (esim. vapaaehtoistyö, kokemusasiantuntija-toiminta)	26,9 % (14)	53,1 % (26)	
e) Terapia	17,3 % (9)	32,7 % (16)	
f) En mitään näistä	17,3 % (9)	4,1 % (2)	
g) Muuta	9,6 % (5)	16,3 % (8)	
Osallistujamäärä yht.			52 vastaajaa

Kuvio 3: Yksinäisyys-kyselyn vastaukset osa 1/2

Kysymys	Kyllä	Ei
4. Onko käyttämäsi apukeino yksinäisyyden lievittämiseen olleet Sinulle hyödyllisiä?	52,1 % (25)	47,9% (23)
5. Oletko ollut tietoinen Kutsu-hankkeen toiminnasta tätä ennen?	3,8 % (2)	96,2 % (50)
6. Olisitko kiinnostunut osallistumaan Kutsu-hankkeen toimintoihin?	66,0 % (33)	34 % (17)
7. Jos vastasit edelliseen kysymykseen ei, niin miksi ei?		
a) En koe hankkeen toimintoja tarpeellisina	31,3 % (5)	
b) Muuta	68,8 % (11)	
Osallistujamäärä yht.		52 vastaajaa

Kuvio 4: Yksinäisyys kyselyn vastaukset osa 2/2

Kysymys	Kyllä	Ei
1. Oletko osallistunut Kutsu-hankkeen toimintaan?	7,1 % (1)	92,9 % (13)
2. Oletko kokenut hankkeen toiminnan auttaneen sinua yksinäisyyden lievittämisessä?	33,3 % (1)	66,7 % (2)
3. Mitä kautta sait tiedon Kutsu-hankkeen toiminnasta?		
a) Facebookista	78,6 % (9)	
b) Emyn nettisivuilta	0 % (0)	

c) Tuttavaltasi	7,1 % (1)	
d) Sosiaalialan työntekijältä	0 % (0)	
e) Joku muu, mikä?	14,3 % (2)	
4. Minkälaista toimintaa toivoisit Kutsu-hankkeelta yksinäisyyden lievittämiseen?		
a) Retket (esim. luonto tai kulttuurikäynnit)	40,0 % (6)	
b) Leirit	20,0 % (3)	
c) Kokeilla työntekijän kanssa uusia harrastusmuotoja	13,3 % (2)	
d) Kokemusasiantuntijatoimintaa	20 % (3)	
e) Tulevaisuuden suunnittelua työntekijän kanssa	20 % (3)	
f) Rentoa illanviettoa	60 % (9)	
g) Vapaaehtoistyön etsimistä/kokeilemistä	33,3 % (5)	
h) Tapahtumia (kokoontumisia, peli-iltoja tms.)	60 % (9)	
i) Yksilötapaamiset (tilannekartoitusta ja tukea)	26,7 % (4)	
j) Muuta, mitä?	7,7, % (1)	
5. Suositteletko Kutsu-hankkeen toimintoja muille?	90 % (9)	10 % (1)
6. Minkälaista yksinäisyyttä vähentävää toimintaa haluaisit itse järjestää, jos siihen tulisi mahdollisuus?		

Osallistujamäärä yht.	13 vastaajaa
-----------------------	--------------

Kuvio 5: Tunnetko Kutsu-hankkeen? -kyselyn vastaukset

Facebookin Kävijätieto-tilin kautta (Liite 3) sai paljon tietoa käyttäjien toiminnasta Kutsu-hankkeen Facebook-sivuilla. Kävijätiedoista pystyy näkemään, kuinka paljon mikäkin julkaisu tavoitti ihmisiä, sekä kuinka paljon ne keräsivät tykkäyksiä, kommentteja ja jakoja. Taulukosta pystyi myös päättämään, että mitä enemmän julkaisuja jakaa erilaisissa ryhmissä, sitä enemmän ne keräävät tavoitettujen määrää. Tavoitettujen määrä korreloi myös tykkäyksien ja kommenttien määrässä. Erilaisten tapahtumien, videoiden sekä ajankohtaisten blogikirjoitusten jakamiset tavoittivat paljon ihmisiä. Eniten tavoitettuja keräsi sivuston yläpalkkiin kiinnitetty Chat-neuvonta mainos, Yksinäisyys-kyselyn mainos, sekä digitarina yksinäisyydestä.

6 Tulosten yhteenveto

Kyselyiden kautta selvisi, että suurin osa vastaajista koki yksinäisyyden heikentävän elämänlaatuaan. Valtaosa vastaajista kertoi pyrkineensä lievittämään yksinäisyyttään sosiaalisen median, kuten Facebookin, vertaistukiryhmien kautta. Noin kolmasosa vastaajista käytti apukeinona yksinäisyyden lievittämiseen liittymistä johonkin ryhmämuotoiseen harrastustoimintaan tai erilaisiin yhteisöihin. Terapiaa hyödynsi vain 9 vastaajaa. Noin puolet vastaajista koki käyttämiensä yksinäisyyttä lieventävien apukeinojen olleen hyödyllisiä.

Kyselyiden kautta haluttiin myös selvittää, että minkälaista toimintaa yksinäiset ihmiset itse haluaisivat kokeilla yksinäisyyden lievittämiseen. Vastaajista yli puolet haluaisivat itsenäisesti hakeutua johonkin yhteisöön, kuten vapaaehtoistyöhön tai kokemusasiantuntijatoimintaan. Myös ryhmämuotoiseen harrastustoimintaan hakeutuminen sekä vertaistukiryhmän sosiaalisessa mediassa saivat kannatusta. Kysyttäessä muita keinoja yksinäisyyden lievittämisessä, vastaajat mainitsivat muun muassa seuranhakupalvelut, tapahtumat, yhteisöasumisen sekä osallistavan yhteisötoiminnan ilman yksinäisyyteen liittyvää leimaa. Vastaajista 16 haluaisi kokeilla terapiaa yksinäisyyden lievittämisen apukeinona.

Kyselyillä selvitettiin myös vastaajien tietoisuutta Kutsu-hankkeesta ja sitä minkälaista toimintaa he Kutsu-hankkeelta toivoisivat. Vain kaksi vastaajista oli tietoinen Kutsu-hankkeen toiminnasta ennen tätä kyselyä ja yli puolet vastaajista olisi kiinnostunut osallistumaan Kutsu-hankkeen toimintoihin. Syitä siihen miksi osa vastaajista ei haluaisi osallistua Kutsu-hankkeen toimintoihin, oli muun muassa se, ettei hanketta koettu tarpeelliseksi, hanketta ei tunnettu tarpeeksi hyvin, vastaaja asui muualla kuin Espoossa sekä ajanpuute. Toimintaa, jota vastaa-

jat toivoisivat Kutsu-hankkeelta yksinäisyyden lievittämiseen, olivat muun muassa rentoa iltanviettoa, tapahtumia kuten kokoontumisia tai peli-iltoja, retkiä ja esimerkiksi luonto- tai kulttuurikäyntejä yhdessä, vapaaehtoistyön etsimistä ja kokeilemistä sekä yksilötapaamisia työntekijän kanssa tuen tarpeen ja tilanteen kartoittamiseksi.

Jatkokyselyyn vastanneista tietoa Kutsu-hankkeesta olivat ensisijaisesti saaneet Facebookin kautta, yksi sai tiedon tuttavaltaan sekä 2 jotain muuta kautta. Vastaajista vain yksi oli osallistunut Kutsu-hankkeen toimintoihin. Kyselyllä selvitettiin myös, että minkälaista yksinäisyyttä vähentävää toimintaa vastaajat haluaisivat itse järjestää, mikäli siihen tulisi mahdollisuus. Tähän vastasi 4 vastaajaa ja he muun muassa haluaisivat lähteä iltateelle samalla kun joku kertoisi vapaaehtoistyöstä, järjestäisivät vapaamuotoisia tapaamisia, joissa voisi keskustella siitä, mikä yksinäisyydessä on auttanut ja iltamenoja esimerkiksi kulttuuri- ja musiikki tapahtumiin. Melkein kaikki vastaajat suosittelevat Kutsu-hankkeen toimintoja muille ihmisille.

7 Arviointi

Opinnäytetyön arvioinnissa käsitellään toteutuksen arviointia eli onnistumista. Opinnäytetyön arviointia voidaan käsitellä opinnäytetyön tavoitteiden ja niiden onnistuvuuden kautta. Toikon & Rantasen (2009, 61) mukaan keskeinen lähtökohta arvioinnille on hankesuunnitelma ja siinä määritetyt tavoitteet. Arvioinnin tehtävä on tuottaa tietoa kehitettävästä asiasta sekä analysoida sitä, onko kehittäminen saavuttanut tarkoituksensa vai ei.

Opinnäytetyön tavoitteena oli julkaista Kutsu-hankkeen Facebook-sivut ja päivittää sivuja noin kolmen kuukauden ajan. Tavoite saavutettiin ja Kutsu-hankkeen Facebook-sivuja päivitettiin aktiivisesti tämän ajanjakson verran. Toiminnan vaikutusten arvioiminen on haastavaa, koska sivustojen ylläpitäminen oli kestoltaan vain lyhyttä. Facebook-sivujen ylläpitäminen tapahtui opinnäytetyöntekijöiden toimesta, eikä työelämäkumppani jatkanut toimintaansa enää Facebookissa tämän jälkeen. Tämä vaikuttaa toiminnan kehittämiseen siltä kannalta, ettei kehittämistoiminnalla ole jatkuvuutta sekä se, ettei näyttöön perustuvia tutkimustuloksia pystytä välttämättä hyödyntämään, vaikka toiminnalla olisikin potentiaalia. Sosiaalisen median hyödyntäminen Kutsu-hankkeessa vaatii työntekijöiltä aikaisempaa suurempaa panostusta ja resursseja ylläpitääkseen, että kehittääkseen toimintaansa.

Toisena tavoitteena oli saada kohderyhmä osallistumaan hankkeen toimintaan sosiaalista mediaa hyödyntäen. Tavoitetta ei saavutettu siinä määrin kuin oli tarkoitus, koska vain yksi osallistui Kutsu-hankkeen toimintaan juuri Facebook-sivujen kautta. Toisessa kyselyssä (Liite 2, Kuvio 5) kävikin siis ilmi, etteivät yksinäiset olleet löytäneet hankkeen pariin Facebook-sivujen kautta. Olikin harmillista, etteivät kovinkaan moni vastaajista ollut käyttänyt Kutsu-hankkeen palveluita, tai löytäneet hankkeen pariin juuri Facebookin kautta. Moni vastaajista oli kuitenkin saanut tiedon Kutsu-hankkeen toiminnasta juuri Facebookin kautta, mutta ei ollut

osallistunut hankkeen toimintoihin vielä. Varsin lyhyen ajanjakson aikana ei keritty saamaan ihmisiä mukaan Kutsu-hankkeen toimintoihin Facebookin kautta. Tämä asia on otettu huomioon raportissa sekä kehittämisehdotuksissa.

Asiakkaiden mielipiteitä Kutsu-hankkeen toiminnoista saatiin kartoitettua kyselyiden avulla. Ensimmäisen kyselyn (Liite 1, Kuvio 3 & 4) perusteella huomattavaa olikin se, ettei Facebookissa yksinäisten ryhmissä olevat henkilöt olleet aikaisemmin tiedneet hankkeen olemassaolosta. Vaikka ihmiset eivät välttämättä heti ota yhteyttä hankkeen työntekijöihin saadakseen tukea yksinäisyyden lievittämiseen, voidaan silti pitää hyödyllisenä sitä, että nämä ihmiset nyt tietävät, että apua on tarjolla Kutsu-hankkeen kautta, mikäli he sitä joskus tulevaisuudessa haluavat hyödyntää. Kyselyistä kävi myös ilmi, että monet vastaajista kokivat yksinäisyyden heikentävän elämänlaatuaan, joten tukipalveluita ongelmaan olisi hyvä olla.

Kolmantena tavoitteena oli selvittää minkälaisia tukitoimia asiakkaat itse, toivoisivat yksinäisyyden lievittämiseen. Tavoite toteutui ja yksinäisten mielipiteitä saatiin selvitettyä kyselyiden avulla. Toimintaa, jota vastaajat toivoisivat Kutsu-hankkeelta yksinäisyyden lievittämiseen, olivat muun muassa rentoa illanviettoa, erilaisia tapahtumia kuten kokoontumisia tai peli-iltoja, retkiä ja esimerkiksi luonto- tai kulttuurikäyntejä yhdessä, vapaaehtoistyön etsimistä ja kokeilemista sekä yksilötapaamisia työntekijän kanssa tuen tarpeen ja tilanteen kartoittamiseksi. Työelämäkumppani oli tyytyväinen vastausten saamiseen juuri tähän kysymykseen, koska sillä he pystyvät kehittämään toimintaansa ja vastaamaan asiakkaiden kysyntään paremmin.

Neljäntenä tavoitteena oli selvittää asiakkaiden kokemuksia Kutsu-hankkeesta. Vastauksia tähän kysymykseen saatiin vain yksi (Kuvio 5), joten vastausten analysoiminen ei ollut kannattavaa. Tältä osin tavoitteet eivät siis toteutuneet. Vastaukseen vaikutti osittain se, ettei ihmisiä saatu osallistumaan Kutsu-hankkeen toimintaan, koska hankkeella ei ollut tarpeeksi toimintoja tarjotakseen yksinäisille. Vastausten määräästä pystyy kuitenkin päättelemään sen, että vaikutusten arviointia on vaikea tehdä näin lyhyen kokeilujakson perusteella.

Vastaajista yli puolet olisivat kuitenkin kiinnostuneita osallistumaan Kutsu-hankkeen toimintoihin. Vaikka Kutsu-hanke ei saanutkaan kuin yhden uuden asiakkaan Facebookin kautta opinnäytetyön aikana, niin vastaajista kuitenkin yhdeksän kymmenestä suosittelee Kutsu-hankkeen toimintoja muille ihmisille. On myös huomattava, että tietoisuus hankkeen olemassaolosta kohderyhmän keskuudessa lisääntyi opinnäytetyön aikana, joten yhteydenottoja voi tulla myöhemminkin.

Opinnäytetyöllä ei ollut varsinaista tutkimuskysymystä, mutta opinnäytetyön tekoa ohjasi halu selvittää, minkälaista apua yksinäiset itse toivoisivat yksinäisyyden lievittämiseen. Tästä tiedosta oli suurta hyötyä työelämäkumppanille ja he voivat hyödyntää tätä tietoa toiminnassaan, että hankeraporteissaan. Olisi ollut mielenkiintoista asettaa tutkimustehtäväksi myös

Facebookin kehittämiseen liittyviä kysymyksiä, mutta aihetta piti rajata sen mukaan mitä olisi konkreettisesti mahdollista saavuttaa yhden opinnäytetyön puitteissa. Tutkimustehtävän rajaaminen suunnitteluvaiheessa ei ollut helppoa, mutta asian selkiydyttyä tutkimustehtävä ohjasi opinnäytetyöntekijöiden toimintaa, samalla pitäen tutkimustehtävää yksiselitteisenä, että mielenkiintoisena.

Menetelmänä käytetty tutkimuksellinen kehittämistoiminta ei onnistunut niissä määrin kuin alun perin oli tavoitteena. Kehittämistoiminta jäi osittain puutteelliseksi, koska sivuston päivittämistä ja kehittämistä häiritsi materiaalin vähyys, eikä tähän tarpeeseen pystytty vastaamaan. Suunnitelmassa suuressa roolissa oli ollut markkinoida Emy:n ryhmätoimintoja Facebook-sivuilla yksinäisille, mutta toimintavaiheessa tämä jätettiin pois työelämäkumppanin toiveesta. Toiminnasta jäi myös uupumaan kaikkien toimijoiden yhteinen osallistuminen ja reflektiivisyys. Nämä tekijät heikensivät toiminnan kapasiteettiä merkittävästi. Tämä vaikutti heikentävästi opinnäytetyön onnistuvuuteen. Opinnäytetyö vastasi kuitenkin työelämäkumppanin tavoitteita ottaa sosiaalinen media käyttöön toiminnassaan. Opinnäytetyö myös antoi arvokasta tietoa yhdistykselle, jota olisi muuten vaikea saada aiheesta.

7.1 Työelämäkumppanin arviointi

Opinnäytetyöntekijät ja työelämäkumppani olivat myötämielisiä siitä, että kehittämisenäkökulmasta sosiaalisen median hyödyntämiseen tarvitaan enemmän resursseja työntekijöiltä. Työelämäkumppani ehdottikin, että heidän pitäisi itse aktivoitua ja kehittää Facebook-sivujaan, kuten myös olemustaan sosiaalisessa mediassa eteenpäin. Heidän mukaansa olisi tarpeellista ottaa käyttöön muitakin sosiaalisen median kanavia kuin Facebook. Kutsu-hankkeen työntekijöiden toiveena oli kehittää Kutsu-hankkeen palveluita yhdessä asiakaslähtöistä ja kokeilla erilaisia tavoittamisen tapoja. Tältä osin tavoitteet toteutuivat ja työelämäkumppani oli tyytyväinen saavutettuihin tuloksiin. Työelämäkumppanin mukaan opinnäytetyöstä oli myös paljon hyötyä tulevaisuuden hankesuunnitelmia varten, että kuinka he jatkossa aikovat viestiä eri hankkeista, tekevätkö he omat Facebook-sivut jokaiselle uudelle hankkeelle vai sisällytetäänkö viestintä jo olemassa oleville Emy:n Facebook-sivuille. Yhteistyökumppanin palaute oli, että yhteistyö sujui opinnäytetyöntekijöiden puolelta erinomaisesti ja että opinnäytetyöntekijät olivat oma-aloitteisia. Palautteena oli mainittuna myös se, että työn jälki oli ammatti-
maista ja että asioita oli pohdittu monesta eri näkökulmasta.

8 Pohdinta

Sosiaalisen median käyttö aikuisten keskuudessa on viime vuosien aikana kasvanut räjähdysmäisesti ja sen hyödyntäminen palveluista tiedottamisessa on sekä asiakaslähtöistä että kustannustehokasta. Yhä vähemmän ihmiset lukevat paperisia lehtiä tai mainoksia, sillä digitaalinen tiedonsaanti on helpompaa ja nopeampaa. Kutsu-hanke ei ollut ennen tätä opinnäyte-

työtä hyödyntänyt sosiaalista mediaa asiakkaiden tavoittamisessa ja hankkeesta tiedottamisessa. Opinnäytetyön tarkoituksena olikin siitä syystä ottaa sosiaalinen media hyötykäyttöön Kutsu-hankkeessa sekä kehittää Kutsu-hankkeen tarjoamia palveluita.

Tietotekniikan kautta mahdollistuva anonymiteetti voi rohkaista asiakkaita tiedon tai avun hakemiseen (Ritvanen 2015; Csiernik ym. 2006, 19; Tregeagle 2010, 216). Facebook toimii nykyään myös monen yrityksen pääasiallisena verkkosivuna kotisivujen sijasta, sillä monet yritykset ovat nähneet Facebookin mahdollisuutena viedä toimintansa lähelle asiakkaita. Nykyään myös monen yrityksen toiminnan mainostaminen on keskittynyt Facebookin ja sosiaalisen median ympärille. Sosiaalisen median käyttö on siinäkin mielessä perusteltua, että asiakkailla on mahdollisuus saada käyttöön sellaisia tavoittamisen tapoja, jotka sopivat heidän tarpeisiinsa. Yritykset hyödyntävät internet-näkyvyyttä Facebookissa etenkin silloin kun halutaan tuoda esille omaa liiketoimintaa, brändiä tai jotain kaupallista tuotetta. (Kiravo 2013.) Erilaiset digipalvelut sosiaalialalla myös madaltavat kynnystä hakea apua ja nimenomaan anonyymit tutkimukset löytävät varmasti asiakaskuntaa, kunhan niistä ollaan tietoisia.

Facebook itsessään alkaa olla melkein kaikille ikäryhmille tuttu ympäristö ja kenties se tunnetuin sosiaalisen median ympäristö, joten sekin omalta osaltaan auttaa luomaan turvallisen ja luotettavan ilmapiirin tiedottamiseen ja palveluiden tarjoamiseen. Facebookin kautta sisällön jakaminen ja saaminen on helppoa ja nopeaa ja erilaiset jonkun tietyn teeman vuoksi perustetut ryhmät auttavat kohdentamaan tiedotusta juuri kohderyhmälle. Facebook on myös maksuton kaikille käyttäjille, joten varallisuus ei ole este palveluiden saamiselle. Facebook alustana toimii erinomaisesti kohderyhmän tavoittamisessa ja se sisältää erilaisia keinoja kommunikoida ja tiedottaa toivotuista asioista. Facebookissa on myös mahdollista osallistua asiakkaita mukaan keskusteluun laajemminkin, mutta tämän opinnäytetyön aikana siihen ei tullut valitettavasti mahdollisuutta.

Vaikka sosiaalinen media on nykyaikaa, niin kaikkia kohderyhmän henkilöitä ei kuitenkaan tavoiteta sosiaalisen median kautta, joten perinteisille tavoittamien tavoille on aina oma paikkansa kokonaisuudessa. Kuitenkin voidaan sanoa, että sosiaalisen median hyödyntäminen yhtenä keinona muiden rinnalla auttaa tavoittamaan yhä useampia asiakkaita, joille kyseinen palvelu on suunnattu. On myös pidettävä mielessä se, että teknologia kehittyy jatkuvasti ja uusia sovelluksia tulee useita jo yhden vuoden aikana, joten tämän päivän keinot ovat muutamien vuosien päästä jo vanhentuneita. Sosiaalialan työntekijöiden täytyy kyetä pysymään ajan hermolla ja muuttamaan käytettäviä menetelmiä sen mukana, jotta kontakti asiakkaisiin säilyy tulevaisuudessakin.

Facebookin kautta kohderyhmän rajaaminen voi osoittautua haasteelliseksi tämän kaltaisille kuntakohtaisille palveluille, sillä maantieteellisesti katsoen kuka vain voi ottaa yhteyttä hank-

keeseen ja pyytää apua. Näissä tapauksissa olisi hyvä, että hankkeen työntekijät verkostoutuisivat mahdollisimman laajasti, jotta voisivat ohjata asiakkaan joko tämän oman kunnan tai valtakunnallisten palveluiden pariin. Haasteena on myös Kutsu-hankkeen työntekijöiden rajalliset resurssit ylläpitää aktiivisesti Facebook sivuja ja jatkaa mainontaa ryhmissä, joissa yksinäiset ihmiset ovat. Passivoituneet Facebook-sivut voivat jopa vaikuttaa negatiivisesti asiakkaiden luottamukseen hanketta kohtaan, mikäli he eivät saa tukea tai vastauksia kohtuullisen ajan kuluessa. Työelämäkumppani ei pystynyt osallistumaan sivustojen ylläpitoon niin hyvin kuin alun perin oli puhetta.

Ilmiönä yksinäisyys on yhteiskunnassamme ongelma, jota voi olla vaikea rajata ja määritellä, sillä yksinäisyyttä koetaan eri tavoin ja eri mittakaavassa. Kuitenkin joissakin yksinäisyysryhmissä Facebookissa on melkein 15 000 jäsentä ja paljon on varmasti myös ihmisiä, jotka eivät kyseisiin ryhmiin liity, vaikka kokisivatkin itsensä yksinäisiksi. Voidaan siis sanoa, että yksinäisyys koskettaa yhteiskunnassamme monia. Kutsu-hankkeen kaltaisia palveluita tarvitaan ja tietoisuutta niiden olemassaolosta tulisi levittää mahdollisimman laajalti, jotta oikeat ihmiset löytäisivät tarvitsemaansa tukea halutessaan. Ja loppujen lopuksi, jos yhdenkin ihmisen elämään saadaan muutos positiivisempaan suuntaan, on jotain tehty oikein. Pohdinnan loppusanoiksi valikoitui siis Loren Eisleyn:n inspiroiva lyhyttarina meritähdestä:

Eräänä päivänä mies käveli meren rannalla ja huomasi kauempana pojan, joka nosti jotain maasta ja heitti sen varovasti mereen. Mies lähestyi poikaa ja kysyi, "Mitä sinä teet?". Poika vastasi, "Heitän meritähtiä takaisin mereen. Vuorovesi on laskemassa ja ne kuolevat, jos en auta niitä". "Poika," mies vastasi, "etkö ymmärrä, että ranta jatkuu useita maileja ja meritähtiä on satoja rannalla. Et voi vaikuttaa niiden kohtaloon!" Kuunneltuaan kohteliaasti miestä, poika nosti uuden meritähden maasta, heitti sen varovasti takaisin mereen ja hymyili miehelle "Vaikutin minä tuon kohtaloon." -Loren Eisley (Suomentanut Elina Tuimala)

8.1 Kehittämisehdotukset

Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa tuli esiin monenlaisia kehittämisideoita. Toiminnan markkinoiminen ja sitä kautta hankkeen toimintojen mukaan saattaminen ihmisten tietoisuuteen tavoittaminen voi viedä vuosia. Uusitalon & Pöyhtärin (2017) mukaan monet asiakkaat ovat ottanut hanketyöntekijöihin yhteyttä vasta vuosia Kutsu-hanke-esitteiden jakamisen jälkeen. Tästä voidaan päätellä, että apua haetaan vasta ongelmien pitkittyessä. Facebookin kävijätieto-aulukon (Liite 3) perusteella erilaisten julkaisujen avulla tavoitettiin vaihdellen neljästä asiakkaasta yli 5000. Vaikka asiakkaita tavoitettiin sosiaalisessa mediassa määrältään paljon, olisi asiakkaiden aktiivisuustaso voinut olla korkeampaa. Facebookin käyttäjät eivät

juurikaan osallistuneet Facebookin toimintaan, vaan se toimi ylläpitäjien ja muutaman aktiivisen asiakkaan varassa.

Kutsu-hankkeen sosiaalisen median käyttöä voisikin kehittää osallistamalla asiakkaita ja korostamalla heidän toimijuuttaan. Asiakkaita oltaisiin voitu myös tavoittaa enemmän erilaisten tapahtumien ja niihin kutsumisen myötä. Kutsu-hankkeella ei kuitenkaan ollut tarjolla tapahtumia tai toimintaa yksinäisille Facebookissa, joten tapahtumien jakamisen käyttömahdollisuudet olivat olemattomat. Opinnäytetyösuunnitelmassa Kutsu-hankkeen toiminta sosiaalisessa mediassa olisikin keskittynyt enimmäkseen juuri erilaisten ryhmistä tai tapahtumista mainostamisen ympärille, mutta työelämäkumppanin toiveesta tämä jätettiin pois. Erilaisia jo olemassa olevia ryhmiä mainostamalla voitaisiin kuitenkin tulevaisuudessa saada ihmisiä lähemmään mukaan toimintaan. Toikon & Rantasen (2015, 89-91) mukaan nykyään kaikessa kehittämistoiminnassa korostetaan osallisuutta ja sen merkitystä. Kehittämistoiminta on sosiaalinen prosessi ja se edellyttää aktiivista vuorovaikutusta ja osallistumista. Käyttäjä- ja toimijalähtöisyyttä voidaan edistää esimerkiksi osallistamalla toimijoita mukaan käytännön toimintaan ja sen kehittämiseen. Tällöin tutkijat, kehittäjät ja toimijat ovat rinnakkaisissa asemissa, joten hierakisia suhteita ei synny.

8.2 Eettisyys

Ihmistieteisiin kohdistuvien tutkimuksien eettisiin periaatteisiin kuuluvat tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, vahingoittamisen välttäminen sekä yksityisyys ja tietosuojat (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009). Tämän tutkielman eettisenä perustana oli noudattaa sosiaalialana arvoja ja etiikkaa sekä hyviä tieteellisiä käytäntöjä, jotta saataisiin aikaiseksi aitoa tieteellistä tulkintaa. Tätä noudattaakseen raportoiminen ja tuloksien kirjaaminen pyrittiin pitämään mahdollisimman todenmukaisesti, välttäen tulosten vääristymä sekä omia virheellisiä tulkintoja. Clarkeburn & Mustajoki (2010) mukaan tutkimuksen tärkeitä periaatteita on tieteellinen rehellisyys, huolellisuus, avoimuus, tieteellinen tunnustus, eettisesti kestävät tiedonhankintamenetelmät, älyllinen vapaus ja julkinen vastuu. On oleellista pohtia myös riittääkö tiedon lisääminen tutkimuksen eettiseksi oikeutukseksi, vai tulisiko sillä olla jotain oikeudenmukaisia ja positiivisia vaikutuksia kaikkiin asianosaisiin. Riittääkö se, että tutkija tekee hyvää tutkimusta vai pitäisikö tutkimuksen tuottaa myös yleistä hyötyä?

Pohtimisen arvoista on myös se, kokevatko koehenkilöt kyselyn tarpeellisenä, vai toimivatko he vain tiedonkeruuvälineenä. Kantin teorian mukaan ihmisiä ei tulisi kohdella pelkästään välineenä vaan aina myös päämääränä. Tämä tarkoittaa sitä, ettei toista kohdella pelkästään omien kiinnostuksen kohteiden edistämiseen ja mielihalujen tyydyttämiseen, vaan kunnioittaa ja kehittää toisten kykyjä vapaaseen valintaan. (Juujärvi ym. 2011, 186.) Toisessa kyselyssä oli avoin kenttä, johon vastaajan oli mahdollista laittaa yhteystietonsa, mikäli toivoi yhteydenottoa Kutsu-hankkeen työntekijöiltä yksinäisyyden lievittämiseen. Kyselyn kautta vastaajan oli siis myös mahdollista saada apua itselleen.

Laadukkaan tutkimuksen tekeminen edellyttää luotettavia tuloksia, tämä edellyttää tutkijalta hyvää ammattitaitoa. Hyvän tieteellisen käytännön muodostavat tutkijan tiedollinen ja tutkimuskäytäntöjen tekninen hallinta sekä ammattietiikka. Huono tieteenalan hallinta sekä huolimattomuus tutkimuksen suorittamisessa ja raportoinnissa ovat merkki huonosta ammattitaidosta ja ne voivat pahimmillaan jopa mitätöidä tutkimuksen. Kukaan tutkija ei ole yksinäinen sankari, vaan tutkimustyö perustuu yhteisölliseen tiedon tuottamiseen. (Clarkeburn & Mustajoki 2010).

Opinnäytetyö tuotettiin verkossa ja kohderyhmäläisten itsemääräämisoikeutta kunnioitettiin sillä, että he saavat itse tehdä päätöksen osallistua tai olla osallistumatta kyselyihin. Myöskään mihinkään yksittäiseen kysymykseen ei ollut pakko vastata, vaan osallistujalla oli oikeus määritellä mitä tietoja halusi antaa. Pienelläkin aineiston määrällä on iso merkitys opinnäytetyön kannalta, varsinkin kun kyseessä on myös laadullinen tutkimus.

8.3 Luotettavuus

Opinnäytetyö tuotettiin yhdessä Kutsu-hankkeen kanssa, joten oli ensisijaisen tärkeää toimia hankkeen ja hanketyöntekijöiden tarpeita ja toiveita kunnioittaen. Ennen tutkimuksen toimeenpanovaihetta hanketyöntekijöiden sovittiin yhteiset pelisäännöt koskien roolien jakamista, tuloksien raportoimista ja aikataulua. Yhteisessä palaverissa sovittiin tarkemmin myös Facebook-sivujen ylläpitoon sekä siellä tuotettavaan informaatioon liittyviä asioita. Hanketyöntekijöiden kanssa oli alustavasti sovittu, että Facebook-sivujen päivittämisestä vastaa myös hanketyöntekijät yhdessä tutkielman tekijöiden kanssa. Alustavasti oli myös sovittu, ettei hanketyöntekijöiden tarkoitus ole pyrkiä rajoittamaan tutkijoiden tekemisiä, vaan antaa enemmänkin materiaalia ja sisältöä Kutsu-hankkeen Facebook-sivujen päivittämisen suhteen. Facebook-sivujen päivittäminen oli koko ajan sidoksissa työelämäkumppanin toiveisiin ja tarpeisiin.

Verkko tarjoaa yleisestikin ottaen huikean koelaboratorion, jossa tutkimuksen kohteet saadaan tavoitettua yhä tehokkaammin tutkimustoimenpiteisiin. Tutkimuksen luotettavuuden kannalta kyseenalaista kuitenkin on kuka ja millainen verkkovierailija on. On verkkovierailijoita sekä verkkoliikennettä, mutta keistä liikenne koostuu? Anonyymius voi vaikeuttaa verkko-tutkimusta, mutta samat ongelmat esiintyvät myös perinteisen tutkimuksen teossa. Verkossa tehtävässä tutkimuksessa on tutkijan vain luotettava siihen, että tutkittava on se kuka hän väittää olevansa. (Kananen 2014, 10.) Luotettavuuteen siis vaikuttaa heikentävästi se että, ettei ole mahdollisuuksia varmentaa, että kyselyihin vastasivat nimenomaan kohderyhmään kuuluvat henkilöt ja että he vastasivat kysymyksiin rehellisesti. Oletuksena kuitenkin oli, että valtaosa yksinäisyys-teeman Facebook ryhmiin liittyvistä ovat todella kokeneet itse

yksinäisyyttä, jolloin ovat henkilökohtaisen kokemuksensa kautta kelvollisia vastaamaan kyselyihin. Anonyymien vastausmenetelmän vuoksi ei ole mahdollista myöskään tietää vastaajien erilaisia motiiveja tai estää vilpillisin perustein tehtyjen vastauksien antamista tutkielmaan.

Tutkielman tiedonkeruu perustui verkossa toimiviin henkilöihin, joiden identiteetti on tutkijoille tuntematon. Täten kyselyihin osallistuneet kohderyhmäläiset eivät allekirjoittaneet erilisiä tutkimussopimuksia. Lisätäkseen kohderyhmäläisten luotettavuutta oli tärkeää tiedottaa heitä tutkimuksen tarkoituksesta esittelemällä tutkijaprofiilit, tutkimuksen tavoitteet, hyödyn ja koehenkilöiden yksityisyyteen liittyviä tietoja. Kananen (2014, 106) mukaan tutkijan olemassaolon tiedostaminen voi muuttaa tutkittavien käyttäytymistä, mutta siihen vaikuttavat ilmiön luonne ja yhteisö. Tutkija voi saada korostetun reagoinnin, jos tutkittavat kokevat tutkimuksen potentiaalisesti vaikuttamiskeinoksi. Tämä opinnäytetyö edustaa laadullista tutkimusta, joten luotettavuuden tarkastelu jää arvion varaan, sillä luotettavuutta ei voida arvioida samalla tarkkuudella kuin pelkästään kvantitatiivisessa tutkimuksessa (Kananen 2014, 179).

Koska tarkoituksena oli kuitenkin luoda anonyymeja kyselyitä sekä päivittää Kutsu-hankkeen Facebook-sivuja, oli opinnäytetyöntekijöiden olemassaololla tuskin negatiivista merkitystä tutkimuksen tuloksiin tai tutkittavien henkilöiden reagointiin. Facebook-sivujen tarkoituksena ei ollut tuottaa yleistä keskustelua tai julkistaa omia mielipiteitä, vaan mainostaa kohderyhmälle suunnattua toimintaa sekä innostaa kohderyhmää mukaan toimintaan. Ylläpitäjien omalla toiminnalla pyrittiin edistämään kohderyhmän suhtautumista tutkijoihin/sivuston ylläpitäjiin luotettavina henkilöinä. Luotettavuuden edistämiseksi oli tärkeää myös ilmaista ryhmäläisille sekä, että kyselyjen tulokset ovat anonyymeja, eikä yksittäisiä vastaajia pysty erotamaan varsinaisista tuloksista.

Ensimmäiseen kyselyyn tuli vastauksia suhteellisen paljon, kun kyseessä oli niin lyhyt ajanjakso, kun kysely oli avoimena. Vastauksista sai siis selkeämmän kuvan tutkimuskysymyksiin, kuin toisesta kyselystä, johon vastaajia oli niukasti. Toisen kyselyn heikko osallistujamäärä myös vaikutti heikentävästi kyselyn luotettavuuteen, sillä se antoi hyvin suppean ja hajanaisen kuvan tutkimuskysymyksiin.

Lähteet

Painetut

Allardt, E. 1976. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Ensimmäisen painoksen muuttumaton lisäpainos. Wsoy. Juva

Aristoteles. 384 eaa. - 322 eaa. Nikomakhoksen etiikka. 1169 b.

Canary, D. J., Cody, M. J. & Manusov, V. L. 2008. Interpersonal communication: A goalsbased approach (4. painos). Boston: Bedford/St. Martin's.

Clarkeburn, H., Mustajoki, A. 2007. Tutkijan arkipäivän etiikka. Tampere: Vastapaino

Eskola, J., Suoranta, J. 1998. 2. painos. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Haferkamp, N. & Eimler, S. C. 2008. Social Media. Teoksessa W. Donsbach (toim.) The international encyclopedia of communication. Blackwell Reference Online.

Heikkinen, H. L.T., Rovio, E., Syrjälä, L. (toim.) 2008. 3. painos. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Hansaprint.

Henson, D. F., Dybvig-Pawelko, K. & Canary, D. J. 2004. The effects of loneliness on relational maintenance behaviors: An attributional perspective. Communication Research Reports, 21 (4). 411 - 419.

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2010. 15.-16. painos. Tutkij ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino.

Juujärvi, S., Myyry, L., Pessa, K. 2011. 1.-2. painos. Eettinen herkkyyys ammatillisessa toiminnassa. Helsinki: Tammi

Kananen, J. 2014. Netnografia. Verkkoyhteisöjen tutkiminen opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu (JAMK).

Nevalainen, V. 2009. Yksinäisyys. Porvoo: Edita Publishing.

Pietikäinen, S., Mäntynen, A. 2009. Kurssi kohti diskurssia. Tampere: Vastapaino.

Saari, J. 2016. Yksinäisten Suomi. Tallinna: Gaudeamus.

Saari, J. 2009. Yksinäisten yhteiskunta. Helsinki: WSOYpro

Sinkkonen, I., Nuutila, E., Törmä, S. 2009. Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu. Tietosanoma Oy. Hämeenlinna 2009.

Toikko, T., Rantanen, T. 2009. 3. painos. Tutkimuksellinen kehittämis-toiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino.

Walther, J. B. 2008. Personal communication by CMC. Teoksessa W. Donsbach (toim.) The international encyclopedia of communication. Blackwell Reference Online.

Sähköiset lähteet

ELO/HYPA ja Finsex/perhebarometri-tutkimus. THL. 2013. www.thl.fi/hypa

Helsinki Missio a). Etusivu. Viitattu 20.11.2017. <https://www.helsinkimissio.fi/>

Helsinki Missio b). Näkemys - Apua yksinäisyyteen. Viitattu 20.11.2017. <https://www.helsinki-missio.fi/nakemys/ota-yhteytta>

Hintikka K.A. 2017. Jyväskylän yliopisto. Sosiaalinen media. Viitattu 22.12.2017. <http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-kansio/sosiaalinen-media>

Hyttinen, S. 2017. Yksinäisyys aikuisten vuorovaikutussuhteiden tutkimuksessa. Maisteritutkielma. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 9.11.2017. <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/54417/URN:NBN:fi:juu-201706122795.pdf?sequence=1>

Jyväskylän yliopisto. 2017. Sosiaalinen media. Viitattu 9.11.2017. <http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-kansio/sosiaalinen-media>

Kairala, M. 2016. Teknologia sosiaalityön mahdollisuutena. Viitattu 2.1.2018. www.esosiaalityo.blogspot.fi/2016/01/teknologia-sosiaalityon-mahdollisuutena.html

Kiravo. 2013. Sosiaalisen median hyödyntäminen yritystoiminnassa - Facebook. Viitattu 22.12.2017. <http://kiravo.kirjastot.fi/sites/default/files/uploaded/Sosiaalisen%20median%20palveluita%20-%20Facebook/index.pdf>

Kulmala, A. 2004. Toiset identiteettiä rakentamassa. Artikkelit yhteispolitiikka-lehdestä 69 (2004):3. Viitattu 19.11.2017. www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/101315/304kulmala.pdf;sequence=1

Laaksonen, M., Suhonen, M., Suhonen, S. 2012. THL:n raportti. Sosiaalipalvelujen luokituksen sanasto ja Sosiaalihuollon asiakasasiakirjasanasto. Tampere: Tampereen Yliopistopaino. Viitattu 25.10.2017. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201205085372>

Lähtenmäki, S. 2016. Sosiaalisen median hyödyntäminen ja kehittäminen nuorille suunnatuissa sosiaalipalveluissa. Case: Nuorten Facebook-palveluohjaus Oulussa. Oulun ammattikorkeakoulu. Opinäytetyö YAMK. Viitattu 25.10.2017. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/105545/Lahtenmaki_Saila.pdf?sequence=1

Meristö, T., Molarius, R., Leppimäki, S., Laitinen, J., Tuohimaa, H. 2007. Laadukas SWOT: työkalu pk-yrityksen innovaatiovetoisen tulevaisuuden menestyksen turvaamiseksi. Viitattu 2.1.2018 www.virtual.vtt.fi/virtual/proj3/innorisk/LAADUKAS_SWOT.pdf

Mielenterveyden keskusliitto. Aikuisille. Viitattu 20.11.2017. <http://mtkl.fi/tietoa-mielenterveydesta/aikuisille/yksinaisyys/>

Pihavaara, A. Koulutuspäivä-materiaalia verkossa. Viitattu 2.1.2018. www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/51174/Pihavaara_Anne.koulutuskansio.pdf?sequence=2

Punainen Risti. Hae tukea ja apua. Viitattu 20.11.2017. <https://www.punainenristi.fi/hae-tukea-ja-apua/yksinaisyys>

Pynnönen, A. 2013. Diskurssianalyysi: Tapa tutkia, tulkita ja olla kriittinen. Jyväskylän yliopiston kauppakorkeakoulun Working Paper N:o 379. Viitattu 20.10.2017. Jyväskylän yliopisto. <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/42412/978-951-39-5471-0.pdf?sequence=1>

Ritvanen, J. 2015. Mitä on verkkososiaalityö? Tulkitseva käsitetutkimus verkossa tehtävästi sosiaalityöstä. Itä-Suomen yliopisto: Pro gradu-tutkielma. Viitattu 25.10.2017. <http://urn.fi/urn:nbn:fi:uef-20150955>

Sic! Fimea. 2016/2. Lääkkeitä yksinäisyyteen. Viitattu 9.11.2017. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130682/2_16%2022-25%20Laakkeita%20yksinaisyyteen.pdf?sequence=1

Suomen evankelis-luterilainen kirkko. Apua ja tukea. Viitattu 20.11.2017. <http://evl.fi/apua-ja-tukea/ihmissuhteet/yksinaisyys>

Särkelä, M. 2009. Miten huono-osainen voi olla osallinen. Pro gradu-tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 1.11.2017. https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/21271/URN_NBN_fi_jyu-200907071760.pdf

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2009. Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakkoarvioinnin järjestämiseksi. Helsinki. Viitattu 22.11.2017. <http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf>

UEF. Suomalaisten yksinäisyys. Viitattu 20.11.2017. <http://www.uef.fi/web/suomalaistenyksinaisyys>

Julkaisemattomat lähteet

Uusitalo, V., Pöyhtäri, A. 2017. Kutsu-hankkeen toiminnan tavoitteet, tulokset ja vaikutukset-julkaisu sisäisessä viestinnässä. EMY. Espoo

Kuviot

Kuvio 1: Kehittämishankkeen toteutus.....	23
Kuvio 2: SWOT-nelikenttä	24
Kuvio 3: Yksinäisyys-kyselyn vastaukset osa 1/2	28
Kuvio 4: Yksinäisyys kyselyn vastaukset osa 2/2	29
Kuvio 5: Tunnetko Kutsu-hankkeen? -kyselyn vastaukset	31

Liitteet

Liite 1: Yksinäisyys-kysely	45
Liite 2: Tunnetko Kutsu-hankkeen? - kysely.....	48
Liite 3: Facebookin kävijätieto- taulukko	51
Liite 4: SWOT-analyysi	52

Liite 1: Yksinäisyys-kysely

Yksinäisyys-kysely

Koetko itsesi yksinäiseksi? Vastaa kyselyyn ja auta meitä parantamaan yksinäisille suunnattuja palveluita paremmiksi. Kyselyyn vastaaminen vie n. 5 minuuttia. Vastaathan kyselyyn vain kerran, kaikkiin kysymyksiin ei ole kuitenkaan pakko vastata. Kyselyn vastaukset ovat anonyymejä ja ne käsitellään luottamuksellisesti. Jokainen vastaus antaa meille arvokasta tietoa aiheesta, jota olisi muulla tavoin vaikea saada.

Tämä Yksinäisyys-kysely toimii osana Laurea ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijoiden opinnäytetyötä, jonka aiheena on tutkia aikuisten yksinäisyyttä. Kyselyn tavoitteena on tuottaa tietoa yksinäisten aikuisten käyttämistä yksinäisyyttä ehkäisevistä palveluista. Tavoitteena on myös kartoittaa sitä, onko yksinäisillä aikaisempaa tietoa Kutsu-hankkeen tarjoamista palveluista. Opinnäytetyö tuotetaan osana Espoon mielenterveysyhdistyksen Kutsu-hanketta.

Kutsu-hanke on Raha-automaattiyhdistyksen rahoittama Espoon mielenterveysyhdistyksen kehittämishanke. Hankkeen tavoitteena on kutsua 29-65-vuotiaita yksinäisiä ihmisiä mukaan mielenterveyttä tukeviin toimintoihin sekä kehittää uutta tavoittamisen tapaa yksinäisten ihmisten löytämiseksi. Lisätietoja saat nettisivuilta: <http://emy.fi/hankkeet/>

Onko sinulla jotain kysyttävää? Ota rohkeasti yhteyttä, kerromme mielellämme lisää.

Lisätietoja opinnäytetyöstä:

Opiskelija: Sonja Hakkarainen, sonja.hakkarainen@student.laurea.fi

Opiskelija: Elina Tuimala, elina.tuimala@student.laurea.fi

Lisätietoja Kutsu-hankkeesta:

Hankevastaava: Virpi Uusitalo, virpi.uusitalo@emy.fi tai p. 050 310 7981

Hanketyöntekijä: Arttu Pöyhtäri, arttu.poyhtari@emy.fi tai p. 050 312 5193

Yksinäisyys-kysely

1. Heikentääkö yksinäisyys elämänlaatuasi?

- ☐ kyllä
- ☐ ei

2. Oletko käyttänyt jotain seuraavista apukeinoista yksinäisyyden lievittämiseen? Voit valita niin monta vaihtoehtoa kuin haluat.

- ☐ Ryhmämuotoinen vertaistuki (esim. Espoon mielenterveysyhdistys)
- ☐ Hakeutuminen itsenäisesti ryhmämuotoiseen harrastustoimintaan
- ☐ Vertaistuki sosiaalisessa mediassa (esim. Facebook)
- ☐ Hakeutuminen itsenäisesti johonkin yhteisöön (esim. vapaaehtoistyö, kokemusasiantuntija-toiminta)
- ☐ Terapia
- ☐ En mitään näistä
- ☐ Joku muu, mikä?

3. Onko käyttämäsi apukeinot yksinäisyyden lievittämiseen olleet Sinulle hyödyllisiä? (Vastaa tähän vain, jos olet käyttänyt jotain apukeinoja yksinäisyyden lievittämiseen)

- ☐ kyllä
- ☐ ei

4. Minkälaiseen yksinäisyyttä lievittävään palveluun hakeutuisit mieluiten? Voit valita niin monta vaihtoehtoa kuin haluat.

- ☐ Ryhmämuotoinen vertaistuki (esim. Espoon mielenterveysyhdistys)
- ☐ Hakeutuminen itsenäisesti ryhmämuotoiseen harrastustoimintaan
- ☐ Vertaistuki sosiaalisessa mediassa (esim. Facebook)
- ☐ Hakeutuminen itsenäisesti johonkin yhteisöön (esim. vapaaehtoistyö, kokemusasiantuntija-toiminta)
- ☐ Terapia
- ☐ En mitään näistä
- ☐ Jokin muu, mikä?

5. Oletko ollut tietoinen Kutsu-hankkeen toiminnasta tätä ennen?

- ☐ kyllä
- ☐ ei

6. Olisitko kiinnostunut osallistumaan Kutsu-hankkeen toimintoihin?

- ☐ kyllä
- ☐ ei

7. Jos vastasit edelliseen kysymykseen ei, niin miksi?

- ☐ En koe hankkeen toimintoja tarpeellisina
 - ☐ Joku muu syy, mikä?
-

Liite 2: Tunnetko Kutsu-hankkeen? - kysely

Tämä on jatkokysely edelliseen Kutsu-hankkeen kyselyyn. Voit osallistua tähän, vaikka et olisikaan osallistunut edelliseen kyselyyn.

Tunnetko Kutsu-hankkeen?

Koetko itsesi yksinäiseksi? Vastaa kyselyyn ja auta meitä parantamaan yksinäisille suunnattuja palveluita paremmiksi. Kyselyyn vastaaminen vie n. 5 minuuttia. Vastaathan kyselyyn vain kerran, kaikkiin kysymyksiin ei ole kuitenkaan pakko vastata. Kyselyn vastaukset ovat anonyymejä ja ne käsitellään luottamuksellisesti. Jokainen vastaus antaa meille arvokasta tietoa aiheesta, jota olisi muulla tavoin vaikea saada.

Tämä kysely toimii osana Laurea ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijoiden opinnäytetyötä, jonka aiheena on tutkia aikuisten yksinäisyyttä. Kyselyn tavoitteena on kartoittaa muun muassa sitä, onko yksinäisillä aikaisempaa tietoa Kutsu-hankkeen tarjoamista palveluista. Opinnäytetyö tuotetaan osana Espoon mielenterveysyhdistyksen Kutsu-hanketta.

Kutsu-hanke on Raha-automaattiyhdistyksen rahoittama Espoon mielenterveysyhdistyksen kehittämishanke. Hankkeen tavoitteena on kutsua 29-65-vuotiaita yksinäisiä ihmisiä mukaan mielenterveyttä tukeviin toimintoihin sekä kehittää uutta tavoittamisen tapaa yksinäisten ihmisten löytämiseksi. Lisätietoja saat nettisivuilta: <http://emy.fi/hankkeet/>

Onko sinulla jotain kysyttävää tästä kyselystä tai Kutsu-hankkeesta? Ota rohkeasti yhteyttä, kerromme mielellämme lisää. Kehitetään ja kokeillaan yhdessä toimivia toimintamuotoja.

Lisätietoja opinnäytetyöstä:

Opiskelija: Sonja Hakkarainen, sonja.hakkarainen@student.laurea.fi

Opiskelija: Elina Tuimala, elina.tuimala@student.laurea.fi

Lisätietoja Kutsu-hankkeesta:

Hankevastaava: Virpi Uusitalo, virpi.uusitalo@emy.fi tai p. 050 310 7981

Hanketyöntekijä: Arttu Pöyhtäri, arttu.poyhtari@emy.fi tai p. 050 312 5193

1. Oletko osallistunut Kutsu-hankkeen toimintaan?

- ☐ kyllä
- ☐ ei

2. Oletko kokenut hankkeen toiminnan auttaneen sinua yksinäisyyden lievittämiseen?

HUOM! Vastaa tähän vain, jos vastasit edelliseen kysymykseen Kyllä.

- ☐ kyllä
- ☐ ei

3. Mitä kautta sait tiedon Kutsu-hankkeen toiminnasta?

- ☐ Facebookista
- ☐ Emyn nettisivuilta
- ☐ Tuttavalta
- ☐ Sosiaalialan työntekijältä
- ☐ Joku muu, mikä?

4. Minkälaista toimintaa toivoisit Kutsu-hankkeelta yksinäisyyden lievittämiseen?

HUOM! Voit valita niin monta vaihtoehtoa, kuin haluat

- ☐ Retket (esim. luonto tai kulttuurikäynnit)
- ☐ Leirit
- ☐ Kokeilla työntekijän kanssa uusia harrastusmuotoja
- ☐ Kokemusasiantuntijatoimintaa
- ☐ Tulevaisuuden suunnittelua työntekijän kanssa
- ☐ Rentoa illanviettoa
- ☐ Vapaaehtoistyön etsimistä/kokeilemista
- ☐ Tapahtumia (kokootumisia tai peli-iltoja yms.)
- ☐ Yksilötapaamiset (tilannekartoitusta ja tukea)
- ☐ Joku muu, mikä?

5. Suositteletko Kutsu-hankkeen toimintoja muille?

- ☐ kyllä
- ☐ ei

6. Minkälaista yksinäisyyttä vähentävää toimintaa haluaisit itse järjestää, mikäli siihen tulisi mahdollisuus?

Haluaisitko että Kutsu-hankkeesta otetaan Sinuun yhteyttä? Voit jättää yhteystietosi tähän alla olevaan vastauskenttään ja Kutsun työntekijä ottaa Sinuun yhteyttä lähipäivinä.

Liite 3: Facebookin kävijätieto-tilaus

Pysyvä linkki	Julkaisuviesti	Tyyppi	Tavoitettujen määrä	Pvm	Tykkäykset	Kommentit	Jaot
https://www.facebook.com/p/Heips kaikki! Ehtisitkö vastaan	Link	23	3.15.18				
https://www.facebook.com/p/Kutsu-hanke päivitti osoitteer	Link	4	1.9.18				
https://www.facebook.com/p/Koetko olevasi yksinäinen? Ka	Status	34	1.10.18		1		1
https://www.facebook.com/p/Yksinäisyys-kysely osoitteess	Link	1 083	1.11.18		7	2	2
https://www.facebook.com/p/Haluatko apua yksinäisyyteen	Photo	7	1.17.18		1	1	
https://www.facebook.com/p/Huomio pääkaupunkiseutulaise	Link	8	1.22.18		1		
<a 2"="" href="https://www.facebook.com/p/Tervetuloa tapaamaan meitä</td><td>Photo</td><td>10</td><td>1.29.18</td><td></td><td>1</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>https://www.facebook.com/2	Lyhyt digitarina yksinäisyydes	Video	50	1.31.18	3		1
https://www.facebook.com/p/Kiinnitetty julkaisu: Chat-neu	Photo	5425	2.8.18		10	1	2
https://www.facebook.com/p/Ystävälustelu	Link	10	2.8.18				
https://www.facebook.com/p/EJY:n Iloa arkeen -hankkeen r	Photo	12	2.9.18				
https://www.facebook.com/p/Suomen Punainen Risti järjest	Link	15	2.15.18				
https://www.facebook.com/p/Kuvia	Photo	15	2.16.18				
https://www.facebook.com/p/Hei! Huomenna taas chat-päiv	Photo	18	2.18.18		1		
https://www.facebook.com/p/Hei! Voisitko käydä vastaama	Link	19	2.24.18			1	
<a a="" href="https://www.facebook.com/p/Kutsu-hanke jakoi julkaisusi.</td><td>Link</td><td>9</td><td>2.27.18</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td><a href=" https:="" jakoi="" julkaisusi.<="" kutsu-hanke="" p="" www.facebook.com="">	Link	11	2.27.18				
<a a="" href="https://www.facebook.com/p/Kutsu-hanke jakoi julkaisusi.</td><td>Link</td><td>10</td><td>2.27.18</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td><a href=" https:="" jakoi="" julkaisusi.<="" kutsu-hanke="" p="" www.facebook.com="">	Link	14	2.27.18				
<a henkilön="" href="https://www.facebook.com/p/Kutsu-hanke jakoi julkaisusi.</td><td>Link</td><td>14</td><td>2.27.18</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>https://www.facebook.com/p/Henkilön Kutsu-hanke kansiku	Photo	14	3.7.18				
<a a="" href="https://www.facebook.com/p/Tässä blogikirjoituksessa on p</td><td>Link</td><td>16</td><td>3.8.18</td><td></td><td>2</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td><a href=" https:="" mielenkiintoinen="" p="" tapahtuma="" www.facebook.com="" yli<="">	Link	19	3.11.18				
<a href="https://www.facebook.com/p/Askarruttaako mieltäsi jokin? k</td><td>Status</td><td>23</td><td>3.12.18</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>https://www.facebook.com/p/Yksinäisyys on yksilöllinen kok	Link	24	3.12.18		1		

Liite 4: SWOT-analyysi

SWOT-analyysi sosiaalisen median käytöstä asiakkaiden tavoittamiseksi Kutsu-hankkeessa

Opinnäytetyön onnistumisen tueksi tehtiin SWOT-analyysi tekstinä sekä nelikenttämuodossa (Kuvio 2). SWOT-analyysi suunniteltiin ja toteutettiin jo opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa, ennen varsinaista opinnäytetyön aloittamista. SWOT-analyysi on Albert Humleyn kehittämä menetelmä, jonka avulla voidaan määritellä yrityksen ja toimintaympäristön muutostekijät ja niiden tavoitteisiin vaikuttava rooli. Menetelmän avulla nykytilanteesta etsitään sisäisiä vahvuuksia (Strength), joilla tavoite saavutetaan ja sisäisiä heikkouksia (Weakness), jotka estävät tavoitteen saavuttamista tällä hetkellä. Menetelmällä analysoidaan myös tulevaisuuden ulkoisia mahdollisuuksia (Opportunities), joilla on vaikutus tavoitteen saavuttamiseen sekä tulevaisuuden uhat (Threats), jotka ovat esteitä nykytilanteen ja tavoitetilanteen välillä. Näitä neljää teemaa voidaan tarkastella nelikentän avulla ja pohtia kuinka vahvuuksia voidaan hyödyntää ja vahvistaa ja miten heikkouksia voidaan poistaa tai lieventää. Tulevaisuuden uhat tiedostamalla niihin voidaan varautua ja yrittää välttää ja tulevaisuuden mahdollisuuksia taas pyrkiä hyödyntämään. (Meristö ym. 2007, 12-13)

Tavoite: Hyödyntää Facebookia Kutsu-hankkeessa

Sisäiset vahvuudet: Facebook toimii kaikilla alustoilla, joten sen käyttö on mahdollista kaikilla nykyaikaisilla laitteilla, joissa on internetverkkoyhteys. Muutenkin digipalvelut ovat nykyaikaa, joten asiakkaiden tavoittaminen verkossa on ajankohtainen palvelu. Kynnys hakea apua yksinäisyyteen on myöskin madaltunut, sillä monet Kutsu-hankkeen Facebook-sivuille tulevista ovat todennäköisesti nähneet mainoksen yksinäisten vertaistuki-sivuilla. Facebookin käyttö on todennäköisesti jo jollain tasolla myös tuttua ja turvallista asiakkaalle. Sinkkosen ym. (2009, 27-37) mukaan käyttäjäkeskeinen suunnittelu lähtee juuri käyttäjien tarpeiden, arvostusten ja toimintatapojen huomioimisesta, joilla tavoitellaan helppokäyttöisyyttä, tehokkuutta ja käyttäjätyytyväisyyttä. Palvelun pitäisi sisältää vain tarvittavat toiminnot, sivuilla navigoinnin tulisi olla selkeää ja johdonmukaista ja käytettävän termistön tulisi olla käyttäjälle helposti ymmärrettävää ja sivujen sisällön käyttäjälle tarpeellista. Kutsu-hankkeen Facebook-sivujen kautta asiakkailla oli myös mahdollisuus ottaa yhteyttä Kutsu-hankkeen työntekijöihin helposti ja vaivattomasti. Kaikkiin yhteydenottoihin pyrittiin vastaamaan nopeasti. Facebook-sivujen käyttö ei myöskään vaadi tunnistautumista esimerkiksi verkkopankkitunnuksilla, vaan sähköpostiosoite oman profiilin luomiseksi riittää.

Sisäiset heikkoudet: Verkkopalvelu on myös hyvin etäinen verrattuna kasvokkain tapaamiseen ja palveluihin. Kohderyhmä saattaa myös sisältää henkilöitä, jotka eivät käytä sosiaalista

mediaa tai tietotekniikkaa lainkaan. Tämä voi aiheuttaa sen, ettei syrjäytymisvaarassa olevia henkilöitä saada sellaisten palveluiden piiriin, joita he voisivat tarvita. Kairala (2016) kertoo, että digisosaaliryön haasteena on huomioida asiakkaiden yksilöllisyys ja ihmisten erilaiset ongelmat, voimavarat selviytyä ja elämäntilanteiden eri vaiheet. Tulisi kyetä selvittämään yksilökohtaisesti voidaanko juuri tätä asiakasta tukea käyttäen sähköisiä palveluita tai teknologiaa soveltavia työvälineitä. Eettisten periaatteiden mukaisesti tulee ottaa huomioon heikoimassa asemassa olevien ihmisten mahdollisuudet tiedonsaantiin ja sähköisten palveluiden käyttöön ja tarpeen mukaan ohjata heidät toista kautta henkilökohtaisten palveluiden luo. Sähköisissä palveluissa on myös aina tietoriskinsä, eli asiakkaan käyttämän laitteiston ja yhteyden tulisi aina olla suojattua. Digiosaaminen on myös hyvin eritasoista, joten palvelu ei ole yhdenvertainen, sillä kaikki eivät sitä voi tai osaa käyttää mm. seniorit tai ulkomaalaistaustaiset tai vammaiset henkilöt. Hankkeessa on töissä vain kaksi työntekijää, joten työmäärän kasvassa sivujen päivitys ja asiakkaiden yhteydenottoihin vastaaminen viivästyy. Kutsu-hanke myös päättyy vuoden päästä, joten sivujen ylläpitäminen loppuu ja tukitoimet hankkeen kautta päättyvät kokonaan.

Ulkoiset uhat: Tulevaisuudessa riskinä on, että tämän kasvottoman verkkososaaliryön vuoksi sosiaaliala etääntyy koko järjestelmästä ja ihmisistä, jotka olisivat sosiaalialan palveluiden ja tuen tarpeessa. Laajeneva eriarvoistuminen on myös uhka, sillä tulevaisuudessa vähävaraisten voi olla mahdotonta käyttää sähköisiä palveluja. Tulevaisuudessa voi myös olla ongelmia verkko-yhteyksien kanssa jolloin mahdollisuudet käyttää e-palveluja vaarantuu. Myös kaiken internetliikenteen pysäyttävä virus tai hakkerihyökkäys saattaa kaataa koko järjestelmän ja mahdollisesti kadottaa kaikki sähköiset tiedot.

Ulkoiset mahdollisuudet: Palvelua olisi mahdollista parantaa entisestään mm. lisäämällä siihen interaktiivisen puolen kuten online -neuvonnan, videoyhteyden ja chatin käytön. Myös moniammatillinen yhteistyö mm. lastensuojelun, päihde-, mielenterveys- ja vanhustenpalveluiden kanssa mahdollistaisi oikeanlaisen ja -aikaisen tuen asiakkaille. Pihavaara muistuttaa koulutusmateriaalissaan, että sosiaalityö on sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön suorittamaa ohjausta, neuvontaa, sosiaalisten ongelmien selvittämistä ja tukitoimien järjestämistä. Sosiaalityöllä vahvistetaan tuen tarpeessa olevien kansalaisten voimavaroja ja tuetaan yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen omaehtoista toimintaa ja selviytymistä. Tavoitteena on ehkäistä syrjäytymistä ja ratkaista sosiaalisia ongelmia ja näin ylläpitää ja edistää kansalaisten ja yhteisöjen hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta. (Pihavaara)

Facebook sivujen etusivulle voisi lisätä ohjeita mm. selkokielisinä, eri kielisinä, ääneen luetuina ja video-ohjeina, joilla voisi helpottaa moninaistuvien asiakkaiden palvelun käyttöä muuttuvassa yhteiskunnassamme. Hanketta jatkettaisiin pysyvästi, jolloin hanke tulisi hyödylliseksi laajemmalle asiakaskunnalle.